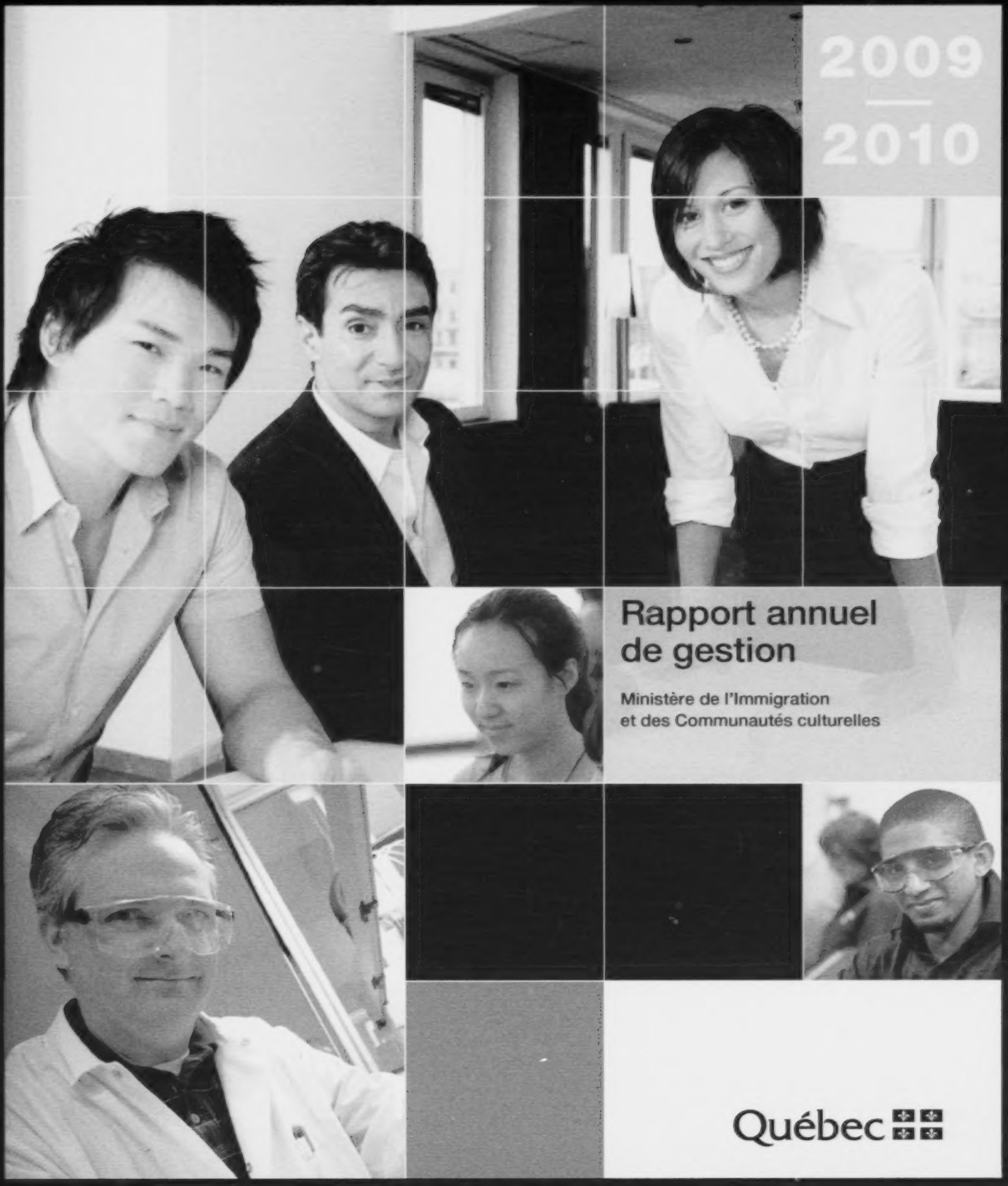


2009
—
2010

Rapport annuel de gestion

Ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles

Québec

2009
—
2010

Rapport annuel de gestion

Ministère de l'Immigration
et des Communautés culturelles

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a été réalisé par la Direction de la performance, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

Sites Internet
www.micc.gouv.qc.ca
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca

Demandes de renseignements
Région de Montréal : 514 864-9191
Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
Section *Nous joindre* des sites Internet

Capsules d'information
(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol)
Région de Montréal : 514 864-9292
Partout ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes (ATS)
Région de Montréal : 514 864-8158
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

Direction des affaires publiques et des communications
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill, bureau 2.09
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Rédaction épicène
Ce rapport annuel de gestion a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

Glossaire
Pour faciliter la compréhension des expressions et termes relatifs aux domaines relevant de la mission du Ministère, un glossaire est proposé à l'Annexe 1 du rapport.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

ISBN Version imprimée : 978-2-550-59827-5
ISBN Version électronique : 978-2-550-59828-2

© Gouvernement du Québec — 2010
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

Message de la ministre

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2010.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2008-2012*, de la *Déclaration de services à la clientèle* et des autres exigences législatives et gouvernementales. Il témoigne des efforts réalisés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité. Il contient également de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

Kathleen Weil

Kathleen Weil

Québec, septembre 2010

Message de la sous-ministre

Madame Kathleen Weil
Ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2010. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le rapport respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique et les consignes gouvernementales. Il donne suite également aux recommandations de la Commission de l'administration publique en incluant des éléments demandés dans le *20e Rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics*.

Le rapport témoigne d'un important effort de gestion axée sur les résultats de l'ensemble du personnel du Ministère. Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fière d'être appuyée au quotidien par des personnes compétentes, dévouées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La sous-ministre,

Marie-Claude Champoux

Montréal, septembre 2010

Table des matières

Déclaration de la direction 6
Rapport de validation des résultats 7
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles 8
L'année 2009-2010 10
Faits saillants des résultats obtenus en 2009-2010 11
Synthèse des résultats 15

PERFORMANCE 2009-2010
PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012* 22
Enjeu 1 – L'engagement réciproque de l'immigration et de la société québécoise 22
Orientation 1 – Valeurs communes 22
Enjeu 2 – L'immigration au service du développement économique et démographique du Québec et de ses régions 27
Orientation 2 – Immigration 27
Enjeu 3 – La réussite de la francisation des personnes immigrantes et de leur intégration 34
Orientation 3 – Harmonisation des services gouvernementaux 34
Orientation 4 – Francisation 38
Orientation 5 – Intégration 42
Enjeu 4 – Une organisation agile, engagée dans la transformation de ses façons de faire et résolument axée sur les résultats 54
Orientation 6 – Performance organisationnelle 54
Orientation 7 – Ressources humaines 59
VIGIE DE LA COHÉSION SOCIALE 64
PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE 2009* 67
CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 79

GESTION DES RESSOURCES
Ressources humaines 88
Ressources financières 93
Ressources informationnelles 95

ANNEXES
1. Glossaire 98
2. Cheminement type, depuis l'étranger, des travailleuses et travailleurs qualifiés ou des personnes de la catégorie d'Immigration familiale 100
3. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles 102
4. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration 103
5. Organigramme 104
6. Tarifs des services du Ministère en vigueur au 31 mars 2010 106

Déclaration de la direction

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* relèvent de la sous-ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentés.

Tout au long de l'exercice 2009-2010, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2008-2012*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle 2009* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010*.

Le Secrétariat général et vérification interne a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données à l'appui et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Les membres de la direction,

Marie-Claude Champoux
Sous-ministre

Robert Baril
Sous-ministre adjoint à l'Immigration

Claire Deronzier
Sous-ministre adjointe à l'Intégration

Yvan Turcotte
Sous-ministre adjoint à la Francisation, à la Performance, aux Partenariats et à la Promotion

Montréal, septembre 2010

Rapport de validation des résultats

Madame Marie-Claude Champoux
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats contenus dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour l'exercice du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Notre examen n'a pas porté sur la partie des résultats financiers, responsabilité qui incombe au Vérificateur général du Québec dans le cadre de sa vérification des états financiers du gouvernement; cependant, nous nous sommes assurés de leur cohérence et de leur présentation.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation des données incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur la plausibilité et la cohérence de l'information en nous basant sur nos travaux d'examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter de l'information fournie par le Ministère. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, et compte tenu des commentaires contenus dans le premier paragraphe, nous concluons que les résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Ministère nous paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

Le secrétaire général et directeur de la vérification interne,

Younes Mihoubi

Montréal, septembre 2010

Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

Mission

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et favoriser leur intégration au sein d'une société ouverte au pluralisme et propice au rapprochement interculturel.

Vision

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, leader d'un réseau de partenaires déterminés à renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec et de ses régions, dans le respect des valeurs communes.

Valeurs

L'éthique constitue une préoccupation importante au sein du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière. En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles* qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont : la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

Domaines d'intervention

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles :

- informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration permanente et temporaire en fonction des besoins démographiques et économiques de la société québécoise et de sa capacité d'accueil;
- facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard;
- participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable;
- favorise l'établissement, l'intégration linguistique et sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs premières démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi;
- fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation;
- offre de l'expertise-conseil en gestion de la diversité aux entreprises et aux organismes publics.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles, au 31 mars 2010, sont énumérés à l'Annexe 3.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867 et suivant l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains conclu en 1991, la compétence en matière d'immigration est partagée avec le gouvernement canadien. Celui-ci verse une compensation financière au Québec pour assurer l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'Annexe 4.

Partenaires

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes, des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des regroupements d'employeurs et de travailleuses et de travailleurs, des organismes communautaires qui œuvrent dans le domaine des relations interculturelles ainsi qu'avec des organismes qui offrent des services d'accueil et d'intégration aux personnes immigrantes.

Conseil des relations interculturelles

Le Conseil des relations interculturelles fait partie du portefeuille ministériel. Cet organisme conseille la ministre en matière de planification, de coordination et de mise en œuvre des politiques gouvernementales relatives aux relations interculturelles et à l'intégration des personnes immigrantes. Selon sa loi constitutive, le Conseil publie un rapport annuel de gestion distinct. Le gouvernement a annoncé, au moment du dépôt du budget 2010-2011, la décision de mettre fin aux travaux du Conseil.

L'année 2009-2010

Le contexte économique difficile, dont les effets ont continué à se faire sentir en 2009-2010, a eu des conséquences sur l'atteinte de certains objectifs et la réalisation de quelques activités du Ministère.

Ainsi, il est vraisemblable que la baisse du nombre de travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés qui s'établissent au Québec à titre permanent s'explique au moins en partie par le contexte économique. Par ailleurs, les contraintes budgétaires ont commandé des ajustements d'échéance et de priorité pour certaines activités initialement prévues lors de l'élaboration du Plan stratégique au début de 2008. De plus, la poursuite de la croissance des admissions a entraîné une demande accrue pour les services de francisation et d'intégration. Globalement, le Ministère est fier d'avoir réussi à maintenir le cap sur ses grandes orientations stratégiques.

À la suite du tremblement de terre qui a frappé Haïti le 12 janvier 2010, le Ministère s'est rapidement associé à la mobilisation de la société québécoise pour venir en aide à des personnes gravement affectées par le séisme. En février 2010, le gouvernement a annoncé des mesures exceptionnelles de parrainage humanitaire permettant d'accueillir au Québec quelque 3 000 personnes et, à cette fin, un règlement d'urgence permettant l'entrée en vigueur d'un programme spécial de parrainage humanitaire a été adopté. Cinq organismes communautaires spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement ont aussi été mandatés pour accompagner les personnes intéressées à déposer une demande de parrainage.

Faits saillants des résultats obtenus en 2009-2010

IMMIGRATION

- 51 198 certificats de sélection du Québec délivrés en 2009, ce qui représente une augmentation de 4,2 % par rapport à 2008.

- 49 489 personnes immigrantes admises en 2009, soit 9,5 % de plus qu'en 2008. La cible minimale fixée dans le *Plan d'immigration du Québec pour l'année 2009* a été dépassée et la cible maximale, fixée à 50 000 admissions, a été atteinte à 99 %.

- Augmentation de 17,5 % de l'immigration économique par rapport à 2008.

- Depuis octobre 2009, traitement en priorité des demandes d'immigration présentées par des personnes dont le domaine de formation répond aux besoins pressants du marché du travail, afin d'accélérer leur arrivée au Québec et de mieux soutenir les entreprises à la recherche de main-d'œuvre. À cette fin, élaboration par le Ministère, en collaboration avec Emploi-Québec, d'une *Liste des domaines de formation privilégiés*. Mise en place, depuis le 15 février 2010, d'un service permettant à ces personnes sélectionnées de déposer avant leur arrivée au Québec leur curriculum vitæ dans une banque de candidatures consultée par les entreprises à la recherche de main-d'œuvre.

- Entrée en vigueur, en février 2010, du Programme de l'expérience québécoise qui vise à faciliter l'accès à la résidence permanente aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés présents au Québec et aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec.

- Mise en place en février 2010 du Programme spécial de parrainage humanitaire pour Haïti permettant d'accueillir au Québec quelque 3 000 personnes gravement et personnellement affectées par le séisme.

- Lancement en France de la campagne *Vous avez une place au Québec* et mise en ligne du site Internet promotionnel pour faire connaître le Québec comme terre d'accueil aux jeunes adultes, femmes et hommes, de 18 à 35 ans, qualifiés et diplômés, ayant des compétences répondant aux besoins du marché du travail du Québec.

- Placements totalisant 720 millions de dollars en 2009 dans le cadre du programme *Investisseur*, ce qui a permis à Investissement Québec d'autoriser le versement d'une aide financière de 48,1 millions de dollars à des petites et moyennes entreprises du Québec.

FRANCISATION

- Participation, en 2009-2010, de 27 022 personnes immigrantes aux cours de français à temps complet, à temps partiel et en ligne du Ministère, ce qui représente une hausse de 48 % par rapport à 2007-2008.

- Hausse, par rapport à 2008-2009, de 106,1 % du nombre d'inscriptions à la francisation en ligne (4 146).

- Accroissement de 22 %, par rapport à l'année précédente, de la participation aux cours de français de la clientèle de la catégorie d'immigration familiale.

- Inscription dans les cours spécialisés de niveau plus avancé de 15,9 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, soit 32,3 % de plus que la cible fixée.

- Signature de 18 ententes avec des Alliances françaises et autres instituts afin de favoriser la francisation depuis l'étranger, ce qui porte à 86 le nombre de ces partenaires répartis dans 24 pays, soit une hausse de 48 % en trois ans.

- Intensification des interventions pour franciser davantage directement sur les lieux de travail. Au total, 588 travailleuses et travailleurs ont ainsi pu bénéficier des cours du Ministère dans une trentaine d'entreprises, soit une hausse de 78,7 % par rapport à 2007-2008.

- Mise en œuvre du service d'admission en ligne aux cours de français à temps complet en février 2010, en réponse à la volonté gouvernementale d'offrir un meilleur service à la clientèle par voie électronique.

- Mise en place de 6 nouveaux modules du cours « Le français de la santé » et de nouveaux cours dans les domaines du droit, de l'administration et des affaires.

INTÉGRATION

- Participation soutenue aux activités des centres d'aide multiservices pour aider et accompagner les personnes de la communauté haïtienne affectées par le séisme survenu en Haïti le 12 janvier 2010 et accueil des personnes rapatriées à l'aéroport.

- Accueil à l'aéroport de Montréal de 34 062 personnes destinées à s'établir au Québec de façon permanente ou temporaire.

- Accroissement, par rapport à 2007-2008, de 33,8 % du nombre de personnes immigrantes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accueil du Ministère (17 682).

- Hausse de 43,2 % du nombre de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accompagnement du Ministère (7 901).

- Signature de 6 protocoles d'entente avec des ordres professionnels, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, pour la mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger*, projet qui vise l'acquisition d'une première expérience de travail par les personnes formées à l'étranger titulaires d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel québécois.

- 17 551 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées, ce qui représente 17 % de plus que la cible fixée.

- Démarrage de 9 projets du Programme *Défi Montréal* qui a pour but d'accélérer l'accès à l'emploi des Montréalaises et Montréalais issus de l'immigration. Des 696 personnes participantes, 39,9 % sont soit en emploi (186 personnes), en stage, de retour aux études ou en situation de mentorat. Au total, 319 entreprises participent au projet.

- Signature d'une entente de partenariat avec l'organisme *Leaders diversité* en vue de promouvoir la diversité en emploi et en affaires et de favoriser l'intégration économique des personnes issues de l'immigration, et élaboration d'un recueil de pratiques exemplaires en matière de gestion de la diversité ethnoculturelle.

- Mise en place, au printemps 2009, du Programme *Valorisation jeunesse* visant à aplanir les obstacles que doivent surmonter des jeunes, filles et garçons, issus de l'immigration. Ce programme a permis de présenter à près de 4 700 jeunes une pièce de théâtre sur l'estime de soi et l'autonomie des jeunes filles. Le volet *Place à la relève* a permis à 106 organisations d'offrir 600 emplois d'été à des élèves de Montréal.

- Conclusion de 3 ententes avec des conférences régionales des élus. Ces ententes visent à favoriser l'intégration culturelle, sociale et professionnelle des personnes immigrantes ainsi que le développement de relations interculturelles harmonieuses au sein de la population.

- Réalisation de plusieurs activités, à l'étranger et au Québec, pour renseigner les candidates et candidats à l'immigration ainsi que les personnes immigrantes nouvellement arrivées sur les valeurs communes de la société québécoise.

- Lancement d'une campagne de publicité pour sensibiliser la population québécoise à l'apport de l'immigration au développement économique et social du Québec.

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE ET REDDITION DE COMPTES

- Refonte de la *Déclaration de services à la clientèle*.

- Adoption et mise en œuvre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* et mise en ligne de 4 sondages pour évaluer les besoins, les attentes et la satisfaction de la clientèle au regard des services offerts par le Ministère.

- Adoption et mise en œuvre du *Plan de vérification interne axé sur les risques 2010-2013*.

- Conception et implantation d'un outil de gestion des activités et des services offerts par les 62 organismes partenaires du Ministère dans le cadre du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants afin d'améliorer le suivi de la clientèle et la reddition de comptes.

- Élaboration d'un cadre de référence sur la reconnaissance au travail afin de mobiliser le personnel et de renforcer le sentiment d'appartenance à l'organisation.

- 1,4 % de la masse salariale du Ministère consacré en 2009 au développement et au maintien de l'expertise du personnel.

ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES

- Création du Comité de développement durable pour veiller à la mise en œuvre du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* du Ministère et réalisation de plusieurs activités de formation et de sensibilisation à l'intention du personnel.

- Intégration de l'information sur le développement durable et les pratiques environnementales dans les outils de communication destinés aux personnes immigrantes ainsi que dans les contenus de cours du programme de francisation.

- Mise à jour de la politique linguistique ministérielle.

- Coordination du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* et mise en œuvre des mesures ministérielles.

- Lancement de l'appel de projets du Programme *Action diversité* consacré à des projets contribuant à briser l'isolement de certaines femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles et à lutter contre la discrimination.

- Mise sur pied d'un comité conseil en analyse différenciée selon les sexes (ADS) et formation de près de 200 employées et employés sur l'ADS et la rédaction épicène.

- Élaboration d'un cadre formel de gouvernance en éthique organisationnelle et d'un plan directeur triennal qui prendront effet dès le début de l'année 2010-2011.

Synthèse des résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*

ORIENTATION 1

Favoriser la pleine participation en misant sur l'ouverture à la diversité et le partage des valeurs communes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 1.1 Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité	PS 1.1.1 Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs	100 % des actions annoncées en 2008 mises en œuvre	100 % des actions mises en œuvre	☑	22
	PS 1.1.2 Nombre et proportion de personnes immigrantes ayant signé la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise*	Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes de la catégorie d'immigration économique dont la demande a été déposée depuis le 2 février 2009 et de la catégorie d'immigration familiale dont la demande a été déposée depuis le 10 mars 2009	Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories d'immigration économique et familiale, soit 33 723 personnes	☑	24
	PS 1.1.3 Degré d'ouverture à la diversité	s. o.	s. o.	s. o.	24
OBJECTIF 1.2 Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration	PS 1.2.1 Degré de connaissance de l'apport de l'immigration	100 % des actions annoncées en 2008 mises en œuvre	75 % des actions mises en œuvre	⚠	24
OBJECTIF 1.3 Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination	PS 1.3.1 Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières	65 % des mesures du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère	58 % des mesures du Plan d'action sous la responsabilité du Ministère réalisées	⚠	25
		Lancement du premier appel de projets dans le cadre du nouveau Programme *Action diversité*	Premier appel de projets du Programme *Action diversité* lancé en novembre 2009	☑	25

ORIENTATION 2

Recruter et sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 2.1 Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire	PS 2.1.1 Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie	Entre 47 400 et 50 000 personnes immigrantes, conformément au *Plan annuel d'immigration 2009*	49 489 personnes immigrantes admises en 2009	☑	27
OBJECTIF 2.2 Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec	PS 2.2.1 Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection	Entrée en vigueur des modifications réglementaires	Modifications réglementaires en vigueur depuis le 14 octobre 2009	☑	30
		Mise en place de mécanismes de reddition de comptes	Mécanismes de reddition de comptes en cours d'implantation	⚠	30
	PS 2.2.2 Délai de traitement des dossiers de ces candidates et candidats	Mise en place de mécanismes de reddition de comptes	Démarrage des travaux pour la mise en place de mécanismes de reddition de comptes	⚠	30
	PS 2.2.3 Nombre de personnes sélectionnées ayant obtenu dès l'étranger une offre d'emploi après affichage de leur candidature dans le volet international de Placement international en ligne (PELI)	Début du développement informatique du projet PELI	Développement informatique du projet PELI amorcé	☑	31
		Mise en place d'un service intérimaire pour les personnes sélectionnées à l'étranger dont le profil répond aux besoins prioritaires du marché du travail québécois	Lancement du Service intérimaire en février 2010	☑	31

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 2

Recruter et sélectionner des personnes immigrantes qui répondent aux besoins du Québec

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 2.3 Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleuses et travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent	PS 2.3.1 Nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés ayant déposé une demande de certificat de sélection	Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 486 étudiantes et étudiants étrangers	+ 3,4 %, soit 2 143 étudiantes et étudiants étrangers	☒	31
		Augmentation de 30 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 316 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés	- 9,6 %, soit 915 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés	☒	31
OBJECTIF 2.4 Accroître de 60 % sur trois ans le volume des investissements générés par les placements des personnes sélectionnées dans le cadre du programme Investisseur et soutenir l'établissement de ces personnes au Québec	PS 2.4.1 Taux de croissance des investissements	1 800 placements (720 M$)	Nombre de placements : 1 800 Valeur des placements : 720 M$	☑	32
	PS 2.4.2 Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement	Développement du Programme d'accueil et d'accompagnement	Matériel promotionnel disponible Tenue de deux rencontres avec des groupes de consultantes et consultants en immigration	☒	33

ORIENTATION 3

Assurer le leadership et la cohérence de l'action gouvernementale en matière de francisation et d'intégration

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 3.1 Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes	PS 3.1.1 Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services	*Offre de service gouvernementale en matière de francisation*		☑	34
		Développement d'un guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation	Plusieurs étapes d'approbation franchies		
		Développement d'un programme unifié d'aide financière pour les personnes inscrites en francisation à temps complet	Discussions amorcées avec les autres ministères concernés		
		Adoption de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*	Niveaux 9 à 12 validés; version préliminaire de l'échelle déposée en mars 2010		
		Élaboration d'un programme cadre national de formation en français pour les personnes immigrantes adultes scolarisées	Stade débutant déposé en mars 2010		
		Offre de service gouvernementale en matière d'intégration		☑	35
		10 ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle signés	12 ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle signés		
OBJECTIF 3.2 Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes	PS 3.2.1 Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale	3 ententes signées	3 ententes signées	☑	36
		3 rapports de reddition de comptes déposés	3 rapports de reddition de comptes déposés	☑	36

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 4

Enrichir l'offre de service en francisation et en accroître la portée auprès des personnes immigrantes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 4.1 Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation	PS 4.1.1 Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie	Augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 20 079 personnes immigrantes jointes par le Ministère	+ 48,0 %, soit 27 022 personnes	☑	38
OBJECTIF 4.2 Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins	PS 4.2.1 Nombre de nouveaux services	3 nouveaux services	3 nouveaux services	☑	39
	PS 4.2.2 Nombre de personnes jointes par chaque nouveau service	1 000 personnes pour le cours de français en ligne (FEL) à partir du Québec	1 162 personnes jointes	☑	40
		450 admissions en ligne	277 personnes jointes	⚠	40
		100 personnes travaillant dans le domaine de la santé	260 personnes jointes	☑	40
OBJECTIF 4.3 Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés	PS 4.3.1 Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont suivi des cours spécialisés	12 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, excluant celle du FEL, inscrite dans des cours spécialisés de niveau plus avancé	15,9 % de la clientèle, soit 3 731 personnes	☑	40
	PS 4.3.2 Volume et proportion de la clientèle ayant réussi un examen de niveau plus avancé	Adoption de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*	Niveaux 9 à 12 de l'échelle validés; version préliminaire déposée en mars 2010	☑	41

ORIENTATION 5

Accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 5.1 Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement	PS 5.1.1 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accueil offert par le Ministère	Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 15 861 personnes accueillies par le Ministère	+ 33,8 %, soit 17 682 personnes accueillies par le Ministère	☑	42
	PS 5.1.2 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accompagnement offert par le Ministère	Augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 070 personnes accompagnées par le Ministère	+ 43,2 %, soit 7 901 personnes accompagnées par le Ministère	☑	43
	PS 5.1.3 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées accompagnées au Québec par les organismes communautaires partenaires	Première année d'implantation de l'outil de reddition de comptes, formation des organismes et test des données	Mise en place de l'outil de gestion	☑	44
OBJECTIF 5.2 Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés	PS 5.2.1 Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère	1 900 personnes	1 501 personnes	☒	45
	PS 5.2.2 Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées	15 000 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées	17 551 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées	☑	47
	PS 5.2.3 Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite d'acquisition d'expérience	Mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel* – IPOP	Lancement du projet le 15 décembre 2009	☑	48
		30 personnes		☒	48

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 5

Accroître le soutien aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'intégration

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 5.3 Hausser le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM)	PS 5.3.1a Proportion de personnes immigrantes admises dans les régions hors de la RMM, selon la région projetée de destination	Hausser la proportion à 17 %	16,9 % de personnes admises hors de la RMM	☑	49
	PS 5.3.1b Proportion des personnes immigrantes admises dans la RMM selon la région projetée de destination (cohorte de cinq ans) qui s'établissent hors de la RMM	Hausser la proportion à 6,35 %	7,3 % des personnes établies hors de la RMM	☑	49
	PS 5.3.2 Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et par les ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus (CRÉ) et d'autres instances	14 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 16 ententes avec les organismes à but non lucratif (OBNL) en régionalisation et 5 avec les organismes municipaux et économiques	9 ententes avec les CRÉ hors RMM, 4 ententes avec les villes, 19 ententes avec d'autres instances, dont 15 ententes avec les OBNL en régionalisation, 1 entente avec un organisme municipal et économique, 2 ententes avec des organismes rattachés au réseau de l'éducation et 1 entente avec un syndicat	⚠	52
	PS 5.3.3 Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région*	Terminer le développement de la mesure en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)	*Passerelle pour l'emploi en région* en voie de développement en collaboration avec le MESS	⚠	53

ORIENTATION 6

Accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 6.1 Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne	PS 6.1.1 Nombre et proportion de programmes et de services examinés	Réalisation de l'an 1 du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013*	Activités réalisées	☑	54
		Adoption et réalisation de l'an 1 du *Plan d'évaluation de programme 2009-2012*	Plan adopté; retard de 6 mois dans la mise en œuvre	⚠	54
		Adoption et réalisation de la *Planification annuelle de vérification interne 2009-2010*	80 % des mandats inclus réalisés	☑	54
		Adoption du *Plan de vérification interne axé sur les risques 2010-2013*	Plan adopté	☑	54
		Adoption et réalisation de l'an 1 du *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012*	Plan finalisé et bilan au 30 septembre 2009 réalisé	☑	54
	PS 6.1.2 Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés	Approbation du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012*	Plan approuvé	☑	55
		Démarrage de 100 % des sondages prévus en 2009-2010	44 % des sondages prévus en 2009-2010 démarrés (en ligne)	☒	55
	PS 6.1.3 Nombre de nouveaux services en ligne	1 nouveau service en ligne	1 nouveau service en ligne	☑	56
	PS 6.1.4 Nombre et proportion de personnes qui se prévalent des nouveaux services en ligne	Demande d'admission en ligne aux cours de français à temps complet – 450 demandes, soit 25 % des demandes effectuées au cours de l'exercice	277 demandes, soit 17 % des demandes d'admission en ligne	⚠	56

☑ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

ORIENTATION 6

Accroître la performance organisationnelle en misant sur les technologies de l'information, les services partagés et la reddition de comptes

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 6.2 Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère	PS 6.2.1 Adoption de l'approche	s. o.	s. o. Cadre ministériel de gestion intégrée des risques adopté en décembre 2008	☑	57
	PS 6.2.2 Degré de réalisation de son application	30 % à 40 % des processus d'affaires réalisés	30 % des processus d'affaires réalisés	☑	57
OBJECTIF 6.3 Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires	PS 6.3.1 Mise en place d'un tableau de bord de gestion	Élaboration de la charte de projet pour l'implantation du Tableau de bord ministériel (TBM)	Charte de projet élaborée	☑	57
		Suivi systématique de 75 % des indicateurs, soit 39 indicateurs opérationnels sur les 52 inscrits au TBM	Suivi systématique (annuel ou trimestriel) de 77 % des indicateurs, soit 40 indicateurs sur les 52 inscrits dans le TBM	☑	57

ORIENTATION 7

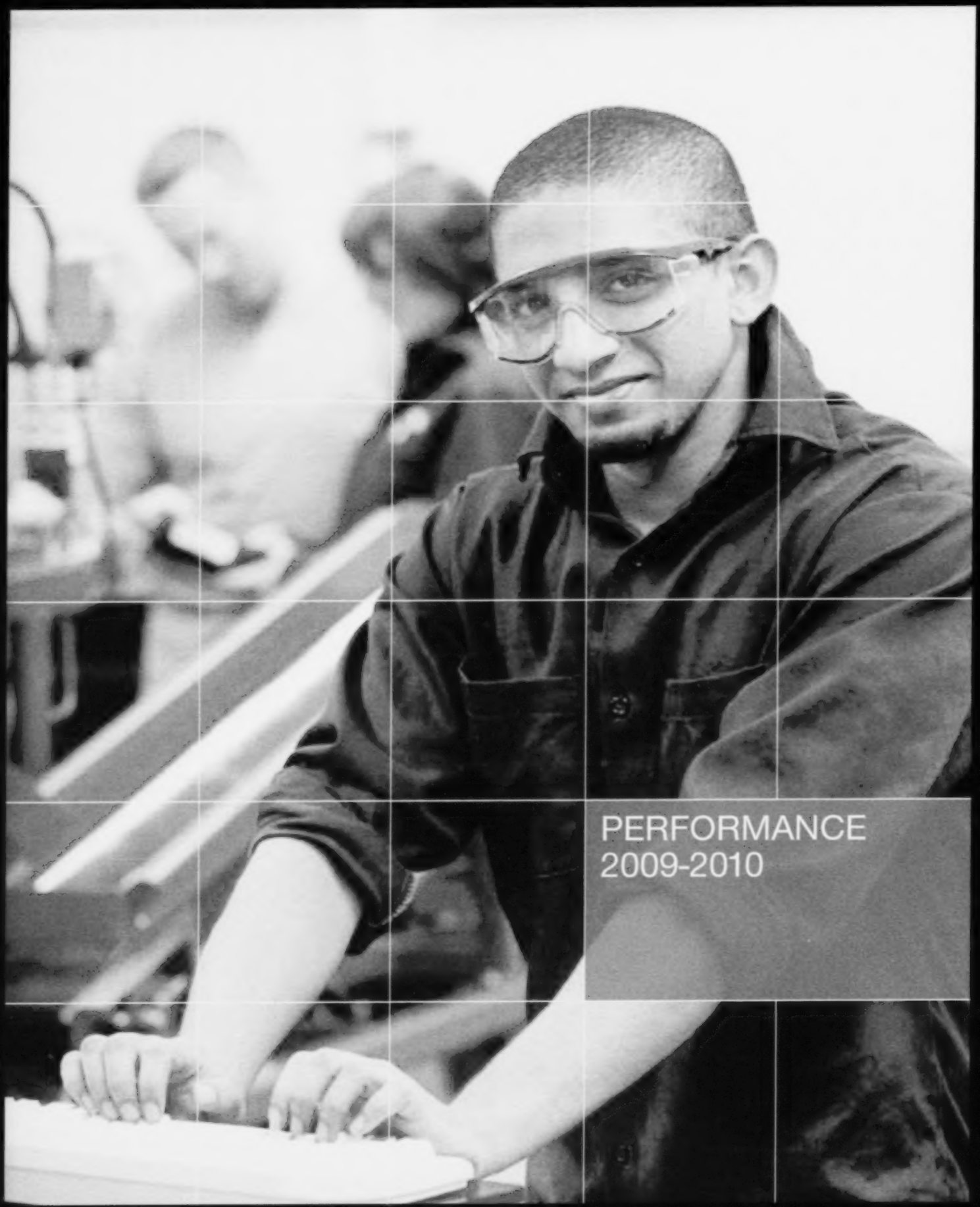
Assurer le développement des compétences des ressources humaines et leur engagement dans l'atteinte des résultats visés par le Ministère

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2009 OU 2009-2010	RÉSULTATS 2009 OU 2009-2010		PAGE
OBJECTIF 7.1 Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines	PS 7.1.1 Adoption du *Plan directeur* en 2008	s. o.	s. o. *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* adopté en décembre 2008	☑	59
	PS 7.1.2 Degré de réalisation du *Plan directeur*	40 % de réalisation du *Plan directeur 2008-2012*	*Plan directeur* réalisé à 44 %	☑	59
	PS 7.1.3 Degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées	Mise en place des mesures définies dans les plans d'action découlant de l'identification des forces et des pratiques à développer	Taux de réalisation de 80 %	☑	60
	PS 7.1.4 Pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences	1 % ou plus de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences	1,4 % de la masse salariale (993 344 $)	☑	63

Synthèse des résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle 2009*

SERVICE	ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES, SAUF EXCEPTION)	CIBLE 2009-2010 en %	RÉSULTATS 2009-2010			PAGE
			Demandes traitées	% atteint dans les délais		
Services généraux						
Demande de renseignements généraux						
■ Téléphone	Réponse à un appel téléphonique (3 minutes)	80	196 453	73,7	⚠	67
■ Courriel	Réponse à un courriel (10 jours)	80	16 082	89,9	☑	68
■ Courrier	Réponse à un courrier (10 jours)	80	137	87,6	☑	69
Demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services						
	Accusé de réception (2 jours)	90	624	95,8	☑	69
	Traitement d'une demande (10 jours)	90	624	89,6	☑	69
Immigration						
Demande d'immigration permanente (travailleuses et travailleurs et gens d'affaires)	Lettre confirmant l'ouverture du dossier (30 jours)	95	37 767	93,0	☑	71
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)	Traitement d'une demande (20 jours)	95	26 050	95,6	☑	71
Demande d'engagement de parrainage familial	Décision (20 jours)	95	9 758	96,9	☑	72
Intégration						
Rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec	Rendez-vous offert (5 jours)	85	19 293	87,8	☑	73
Formation sur l'adaptation au monde du travail québécois	Rendez-vous offert (10 jours)	85	10 799	65,8	☒	74
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec	Délivrance d'une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (45 jours)	85	17 551	58,4	☒	75
Information sur les professions et métiers réglementés	Entrevues offertes (20 jours pour la 1re entrevue)	90	2 460	79,7	☒	76
Francisation						
Cours de français à temps complet	Avis d'admissibilité (20 jours)	90	11 152	67,4	☒	77
	Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours)	85	7 697	83,7	⚠	77

☑ Cible atteinte (force à maintenir) ⚠ Performance à améliorer (maximum de 10 % en bas de la cible) ☒ Défi à relever (plus de 10 % en bas de la cible)



PERFORMANCE
2009-2010

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2008-2012*

Période de référence pour les cibles du *Plan stratégique 2008-2012*

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs afférents tels que le nombre de demandes de certificats de sélection reçues, le nombre de certificats de sélection délivrés, le nombre de personnes immigrantes admises en région ou le volume des placements générés par le programme Investisseur. La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données des admissions sont donc produites sur cette base. Une cible peut également être liée à l'année civile s'il s'agit d'une exigence législative comme dans le cas du pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences.

ENJEU 1

L'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE DE L'IMMIGRATION ET DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

ORIENTATION 1

FAVORISER LA PLEINE PARTICIPATION EN MISANT SUR L'OUVERTURE À LA DIVERSITÉ ET LE PARTAGE DES VALEURS COMMUNES

ORIENTATION 1	Objectif 1.1
	Accroître la connaissance et la compréhension qu'ont les personnes immigrantes des valeurs communes du Québec ainsi que l'ouverture de la société québécoise à la diversité
Indicateur 1.1.1	Niveau de connaissance et de compréhension des valeurs
Cible 2009-2010 :	100 % des actions annoncées en 2008 mises en œuvre Cible 2011-2012 : État de situation annuel de la mise en œuvre des actions
Résultats 2009-2010	100 % des actions mises en œuvre

Les actions annoncées dans la brochure *Pour enrichir le Québec : affirmer les valeurs communes de la société québécoise*, dévoilée le 29 octobre 2008, sont :

- Renforcer l'information donnée sur les valeurs communes de la société québécoise dans tous les documents d'information du Ministère qui s'adressent aux personnes immigrantes adultes, y compris le guide *Apprendre le Québec*, et dans les sites Internet Immigration-Québec et Québec interculturel;

- Rendre accessible en ligne un module d'information sur les valeurs communes;
- Enrichir le contenu sur les valeurs communes des séances d'information offertes aux personnes immigrantes à l'étranger et au Québec ainsi que le contenu des cours de français et de la francisation en ligne;
- Distribuer un feuillet explicatif sur les valeurs communes à la clientèle immigrante adulte, à l'étranger et au Québec;
- Diffuser auprès des personnes immigrantes un DVD sur les valeurs communes;
- Offrir aux personnes immigrantes adultes établies au Québec la séance d'information *Vivre au Québec* sur les valeurs communes, en français et en d'autres langues.

Le contexte budgétaire ne permettant pas de réaliser l'enquête prévue pour mesurer le niveau de connaissance et de compréhension des valeurs communes de la société québécoise, il a été décidé de modifier la cible pour rendre compte des actions annoncées en octobre 2008 en rapport avec l'objectif. Une réflexion sera réalisée en 2010-2011 afin de déterminer les indicateurs qui refléteraient le mieux les résultats recherchés par le Ministère et les mécanismes pour les mesurer.

Les actions annoncées ont entièrement été mises en œuvre comme le démontrent les tableaux suivants :

Actions mises en place depuis l'étranger

Évaluation préliminaire en ligne : lien menant vers la partie du site Internet traitant des valeurs communes de la société québécoise	Décembre 2008
Mise à jour des documents d'information destinés aux personnes ayant fait une demande dans le cadre d'immigration familiale *(Guide de la personne parrainée* et *Guide de la personne garante)*	Mars 2009
Mise à jour du *Guide sur le parrainage collectif*	Décembre 2009
Mise à jour et enrichissement du contenu des séances de promotion tenues à l'étranger destinées aux futurs candidates et candidats à l'immigration (outil PowerPoint)	Février 2009
Mise à jour du contenu des séances préparatoires à l'arrivée au Québec offertes aux personnes sélectionnées à l'étranger (outil PowerPoint)	Mars 2009
Élaboration d'un feuillet explicatif en français, en anglais et en espagnol sur les valeurs communes de la société québécoise (remis, entre autres, avec le Certificat de sélection du Québec)	Printemps 2009

Actions mises en place au Québec

Section sur les valeurs communes de la société québécoise du guide *Apprendre le Québec* enrichie	Avril 2009
Versions anglaise et espagnole du guide *Apprendre le Québec* disponibles en version imprimée et électronique	Janvier 2010
Signature d'une entente avec la Régie de l'assurance maladie du Québec pour la distribution du dépliant sur les valeurs communes	Juin 2009
Implantation de la nouvelle session de formation *Vivre ensemble au Québec*; 3 827 personnes participantes	Mai 2009 à Montréal Novembre 2009 dans 7 villes à l'extérieur de Montréal
Production d'un module d'autoapprentissage en ligne de la session de formation *Vivre ensemble au Québec* sur les valeurs communes et disponible au Québec	En cours; module intégré au projet des services d'intégration en ligne
Production de 7 capsules audiovisuelles sur les valeurs communes de la société québécoise (ce projet remplace le DVD originalement prévu)	Mise en ligne prévue en avril 2010
Mise à jour des modules d'enseignement du français en ligne et en salle de classe; formation du corps professoral	Juillet 2009; formation prévue en avril 2010
Collaboration avec le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine pour la production et la diffusion en 7 langues du guide *À parts égales, à part entière – L'Égalité entre les femmes et les hommes au Québec*	Diffusion du guide en juin 2009

Indicateur 1.1.2	Nombre et proportion de personnes immigrantes ayant signé la *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise*
Cible 2009 :	Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes de la catégorie d'immigration économique dont la demande a été déposée depuis le 2 février 2009 et de la catégorie d'immigration familiale dont la demande a été déposée depuis le 10 mars 2009 Cible 2011 : Signature de la *Déclaration* par 100 % des candidates et candidats adultes des catégories d'immigration économique et familiale dont la demande est déposée pendant l'année
Résultats 2009	Signature de la *Déclaration* par 100 % des adultes des catégories d'immigration économique et familiale ayant déposé une demande pendant la période spécifiée, soit 33 723 personnes

La cible 2009 a été atteinte. La *Déclaration sur les valeurs communes de la société québécoise* a été jointe au formulaire *Demande de certificat de sélection* destiné aux personnes immigrantes de la catégorie d'immigration économique le 2 février 2009 et à celui destiné aux personnes parrainées de la catégorie d'immigration familiale le 10 mars 2009.

Indicateur 1.1.3	Degré d'ouverture à la diversité
Cible 2009-2010 :	Sans objet Cible 2011-2012 : Sans objet
Résultats 2009-2010	Sans objet

Le contexte budgétaire ne permettant pas de réaliser l'enquête prévue pour mesurer le degré d'ouverture à la diversité, cet indicateur ne sera pas mesuré. Les activités du Ministère en matière d'ouverture à la diversité sont décrites dans les résultats des objectifs 1.2 et 1.3.

ORIENTATION 1 **Objectif 1.2**

Accroître la connaissance de l'apport de l'immigration

Indicateur 1.2.1	Degré de connaissance de l'apport de l'immigration
Cible 2009-2010 :	100 % des actions annoncées en 2008 mises en œuvre Cible 2011-2012 : État de situation annuel de la mise en œuvre des actions
Résultats 2009-2010	75 % des actions mises en œuvre

Les actions annoncées, en mars 2008, dans la brochure *Pour enrichir le Québec : Intégrer mieux* en rapport avec l'objectif sont les suivantes :

- Réaliser une campagne d'information, de promotion et de sensibilisation;
- Établir des partenariats;
- Mettre en œuvre une stratégie globale de marketing social intégrant une dimension régionale et élargissant la portée des événements ministériels;
- Accorder du financement à des projets concrets de sensibilisation.

Le contexte budgétaire ne permettant pas de réaliser l'enquête prévue pour mesurer le degré de connaissance de l'apport de l'immigration, il a été décidé de modifier la cible pour rendre compte des actions annoncées en mars 2008 en rapport avec l'objectif. Une réflexion sera réalisée en 2010-2011 afin de déterminer les indicateurs qui refléteraient le mieux les résultats recherchés par le Ministère et les mécanismes pour les mesurer.

L'implantation de la stratégie globale de marketing social a débuté par la réalisation d'une campagne publicitaire grand public, lancée le 28 septembre 2009 dans l'ensemble du Québec, avec une forte présence régionale. Cette campagne visait à sensibiliser la population au fait que l'immigration constitue un apport réel et concret au développement du Québec. Le lancement, qui coïncidait avec le début de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles (SQRI), a permis plusieurs arrimages (affiche promotionnelle commune, placement médias et activités de lancement et de clôture de la SQRI) en plus de renforcer la portée du message. La publicité a été diffusée à la télévision durant quatre semaines et l'affiche promotionnelle a été exposée dans les arénas du Québec et chez des partenaires du Ministère durant huit semaines.
Les ententes de partenariat conclues avec Télé-Québec, la radio CIBL et Desjardins ont aussi contribué au rayonnement de la campagne. Les résultats relatifs à la notoriété de la campagne étaient conformes aux normes de l'industrie.

Le Plan d'action *La diversité : une valeur ajoutée* permet d'arrimer les efforts en matière de connaissance de l'apport de l'immigration avec plusieurs partenaires ministériels et économiques (voir l'indicateur 1.3.1).

Le Ministère soutient aussi l'organisme Vision Diversité afin qu'il établisse des partenariats avec les milieux culturel et économique pour réaliser des projets qui démontrent que la diversité est une force de développement pour le Québec.

ORIENTATION 1	Objectif 1.3
	Renforcer le rapprochement interculturel, soutenir la gestion de la diversité et contrer la discrimination
Indicateur 1.3.1	Degré de réalisation des mesures ministérielles en ces matières
Cibles 2009-2010 :	65 % des mesures du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère Lancement du premier appel de projets dans le cadre du nouveau Programme *Action diversité* Cibles 2011-2012 : Réalisation de 90 % des mesures du Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* sous la responsabilité du Ministère Lancement d'un appel de projets Mise en œuvre et réalisation des projets soutenus dans le cadre du Programme *Action diversité*
Résultats 2009-2010	58 % des mesures du Plan d'action sous la responsabilité du Ministère réalisées Premier appel de projets du Programme *Action diversité* lancé en novembre 2009

La cible 2009-2010 liée au Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* a été partiellement atteinte. Sur les 24 mesures sous la responsabilité du Ministère, 14 ont été réalisées. Ce résultat s'explique par le fait que certains projets ont été abandonnés ou reportés, en raison des priorités établies en fonction du contexte budgétaire.

Quant au nouveau Programme *Action diversité*, la cible a été atteinte. L'appel de projets, lancé le 16 novembre 2009, comporte notamment un volet axé sur le soutien aux victimes de racisme et de discrimination, comme le prévoyait le Plan d'action *La diversité : une valeur ajoutée*. Conformément à l'engagement du Ministère dans la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 *Enrichir le Québec de sa relève*, l'offre de service accordera une attention particulière aux jeunes. Il est prévu de dévoiler les projets retenus au début de l'année 2010-2011.

QUELQUES ACTIVITÉS SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE RÉALISÉES EN 2009-2010 DANS LE CADRE DU PLAN D'ACTION *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE*

Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination

- Campagne de promotion de l'apport de l'immigration (phase 1)

Le Ministère a choisi de recourir en premier lieu à une campagne de sensibilisation sur l'apport des personnes immigrantes à la société québécoise. Réalisée de septembre à novembre 2009, cette campagne a été diffusée au moyen des médias généralistes et communautaires. Des ententes de partenariat conclues avec Télé-Québec, la radio CIBL et Desjardins ont contribué au rayonnement de la campagne.

Renouveler les pratiques

- Mise en place, de concert avec les partenaires gouvernementaux, sous le label *Engagement diversité*, d'une offre intégrée de soutien aux employeurs en matière de gestion de la diversité

Avec la collaboration de l'École nationale d'administration publique, une veille stratégique sur la gestion de la diversité et les meilleures pratiques en la matière a été mise en place par le Ministère, en collaboration avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Au total, quatre bulletins de veille ont été produits. De plus, un document d'autoformation a été élaboré à l'intention du personnel d'Emploi-Québec pour compléter les 60 formations offertes à près de 1 000 conseillères et conseillers des services aux entreprises et agentes et agents d'aide.

- Mise en place du réseau *Leaders diversité*

Le Ministère a conclu une entente de partenariat avec l'organisme Leaders diversité en vue de promouvoir la diversité en emploi et en affaires et de favoriser l'intégration économique des personnes issues de l'immigration, sur l'ensemble du territoire québécois. À la suite de la réalisation, en juin 2009, d'une cartographie des services offerts aux employeurs par le Ministère, le MESS et le MDEIE, l'organisme a mis sur pied un projet-pilote, avec le concours de Réseau ACTION TI et de TECHNOCompétences. Le projet i3 (Intégration des immigrants en informatique) est une initiative qui vise à mettre en place une communauté de pratiques virtuelles pour les personnes immigrantes professionnelles du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) et à offrir de l'accompagnement aux personnes formées à l'étranger en informatique au moyen de ressources de mentorat données par des professionnelles et professionnels provenant de divers milieux. L'organisme a de plus créé le Cercle des ambassadeurs partenaires afin de promouvoir la diversité à l'échelle du Québec.

Coordonner les efforts

Il a été décidé qu'une dizaine de moyens d'action structurants pourraient faire l'objet d'une évaluation. Une démarche a aussi été amorcée en vue de mettre en œuvre l'approche de l'analyse différenciée selon les sexes et un mécanisme de reddition de comptes a été mis en place au moyen des rapports annuels de gestion ou d'activités des ministères et organismes concernés par le plan d'action.

Le Ministère a mis en place, au printemps 2009, le Programme *Valorisation jeunesse* visant à aplanir les obstacles que doivent surmonter certaines et certains jeunes issus de l'immigration. Déployé dans un premier temps à Montréal, ce programme comporte quatre volets :

- *Place à la relève* — un programme d'emploi d'été pour les jeunes dans le cadre duquel 106 organisations de vocations diverses ont offert 600 emplois. Au total, 512 élèves ont terminé leur contrat (50,8 % filles, 49,2 % garçons);
- Des projets d'échange, de concertation et de rapprochement entre la population et les services policiers dans les arrondissements visés;
- *Confiance sans limites* — Le Théâtre Parminou a monté une pièce sur le thème de l'estime de soi qui visait à valoriser l'autonomie des jeunes filles. La pièce a été vue par près de 4 700 jeunes en 2009-2010 (3 000 filles et 1 700 garçons);
- *Modèles sans frontières* — un programme qui fait découvrir aux jeunes des modèles de persévérance et de détermination, des personnes en mesure de les encourager à aller plus loin.

Plus de 300 maillages professionnels ont été réalisés en 2009-2010 et bien que ce n'était pas la finalité de la mesure, 36 personnes ont été embauchées.

Les neuf projets de *Défi Montréal*, une stratégie pour l'intégration en emploi des personnes immigrantes, ont démarré. Des 696 personnes participantes, 39,9 % sont soit en emploi (186 personnes), en stage, de retour aux études ou en situation de mentorat. Au total, 319 entreprises participent aux projets.

En 2009-2010, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME) a permis de joindre un millier de personnes. Le taux de satisfaction à l'égard de ce programme est élevé, tant chez les personnes participantes que chez les entreprises. Le Ministère évalue la pertinence de mettre en place une stratégie de communication auprès des employeurs pour accroître l'accessibilité au programme.

ENJEU 2

L'IMMIGRATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DÉMOGRAPHIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

ORIENTATION 2

RECRUTER ET SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DU QUÉBEC

ORIENTATION 2	Objectif 2.1
	Hausser les volumes annuels d'immigration pour que ceux-ci se situent entre 52 400 et 55 000 en 2010, dans le respect des engagements en matière d'accueil humanitaire
Indicateur 2.1.1	Nombre de personnes immigrantes admises, par catégorie
Cible 2009 :	Entre 47 400 et 50 000 personnes immigrantes, conformément au *Plan annuel d'immigration 2009* Cible 2011 : À déterminer selon le *Plan annuel d'immigration 2011*
Résultats 2009	49 489 personnes immigrantes admises

Au cours de l'année 2009, le Québec a accueilli 49 489 personnes immigrantes, soit 9,5 % de plus qu'en 2008. La cible minimale fixée a été dépassée et la cible maximale, fixée à 50 000 admissions, a été atteinte à 99,0 %.

La catégorie d'Immigration économique représente 69,7 % des admissions en 2009, la catégorie d'Immigration familiale compte pour 20,7 %, celle d'Immigration humanitaire pour 8,2 % et la catégorie d'Immigration autre, pour 1,4 %. Par rapport à l'année 2008, on constate un accroissement du nombre d'admissions dans la catégorie d'Immigration économique et une baisse dans les autres catégories d'immigration. En 2009, le Québec a accueilli 34 514 ressortissantes et ressortissants étrangers dans la catégorie d'Immigration économique, ce qui représente une augmentation de 17,5 % par rapport à 2008.

De plus, 64,1 % des personnes immigrantes admises en 2009 ont déclaré connaître le français, ce qui constitue une augmentation de 4 points de pourcentage par rapport à 2008.

L'admission sur le territoire canadien relève du gouvernement du Canada. Le Québec est par contre seul responsable de la sélection des personnes qui veulent s'y établir. Le nombre de certificats de sélection du Québec (CSQ) délivrés en 2009 (51 198 CSQ) a connu une augmentation de 4,2 %.

Campagne de promotion du Québec à l'étranger

La promotion étant un levier important pour atteindre les volumes d'immigration souhaités tout en diversifiant les bassins de recrutement et pour attirer des personnes qui répondent aux besoins du marché du travail québécois, un site Internet axé sur une nouvelle image de marque du Québec et destiné à la clientèle étrangère a été mis en ligne afin de joindre les travailleuses et travailleurs qualifiés. Le Ministère a lancé le 1er février 2010 sur Internet en France une campagne promotionnelle de grande envergure ayant pour slogan *Vous avez une place au Québec* pour faire connaître le Québec comme terre d'accueil. Les publics cibles sont les jeunes adultes, femmes et hommes, de 18 à 35 ans, qualifiés et diplômés, ayant des compétences qui répondent aux besoins du marché du travail du Québec.

Programme spécial de parrainage humanitaire pour Haïti

À la suite du tremblement de terre qui a touché Haïti le 12 janvier 2010, le Ministère s'est rapidement mobilisé pour soutenir l'effort gouvernemental déployé afin de venir en aide à des personnes gravement affectées par le séisme. Le 3 février 2010, le gouvernement a annoncé des mesures exceptionnelles de parrainage humanitaire permettant d'accueillir au Québec quelque 3 000 personnes et, à cette fin, un règlement d'urgence a été édicté qui prévoyait l'entrée en vigueur du programme spécial le 17 février 2010. Cinq organismes communautaires spécialisés dans l'accueil et l'accompagnement des personnes immigrantes ont été mandatés pour accompagner les personnes intéressées à déposer une demande de parrainage humanitaire.

Encadrement des consultantes et consultants en immigration

Dans le but d'assurer la protection du public, le respect des règles d'immigration et l'intégrité des services publics destinés à la population québécoise, un projet de règlement encadrant le travail des consultantes et consultants en immigration a été publié à la *Gazette officielle du Québec* le 3 mars 2010.

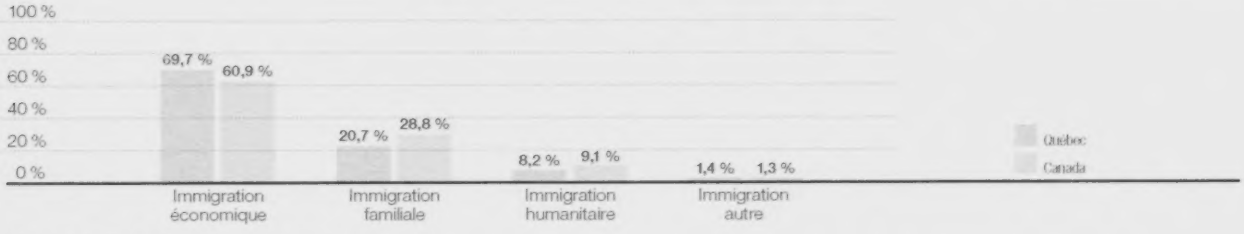
Seules les personnes autorisées en vertu du règlement et qui satisfont aux conditions seront habilitées à représenter une cliente ou un client. La ministre aura le pouvoir de suspendre les activités d'une consultante ou d'un consultant ou de révoquer ces personnes et de poursuivre celles qui agiraient sans avoir été reconnues.

QUELQUES CHIFFRES SUR L'IMMIGRATION AU QUÉBEC EN 2009

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LE TERRITOIRE, 2009*

Source : Citoyenneté et Immigration Canada.
** Données préliminaires pour 2009.*

PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, 2009*



Source : Citoyenneté et Immigration Canada.
** Données préliminaires pour 2009.*

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2005 À 2009*

Caractéristique	2005	2006	2007	2008	2009 Nombre	2009 %	2005-2009 Nombre	2005-2009 %
Groupe d'âge								
0-14 ans	8 767	8 849	8 994	9 132	9 882	20,0	45 624	20,0
15-24 ans	5 779	6 266	5 783	5 429	5 473	11,1	28 730	12,6
25-34 ans	16 035	15 895	16 669	17 030	18 888	38,2	84 517	37,1
35-44 ans	9 008	9 325	9 486	9 665	10 706	21,6	48 190	21,1
45-64 ans	3 340	3 775	3 678	3 323	3 842	7,8	17 958	7,9
65 ans et +	383	571	591	619	698	1,4	2 862	1,3
Total	**43 312**	**44 681**	**45 201**	**45 198**	**49 489**	**100,0**	**227 881**	**100,0**
Sexe								
Femmes	21 743	22 298	22 630	22 743	24 577	49,7	113 991	50,0
Hommes	21 569	22 383	22 571	22 455	24 912	50,3	113 890	50,0
Total	**43 312**	**44 681**	**45 201**	**45 198**	**49 489**	**100,0**	**227 881**	**100,0**
Catégorie d'immigration								
Immigration économique	26 310	25 975	28 030	29 371	34 514	69,7	144 200	63,3
Immigration familiale	9 103	10 410	9 776	10 494	10 249	20,7	50 032	22,0
Immigration humanitaire	7 165	7 104	5 934	4 522	4 057	8,2	28 782	12,6
Immigration autre	734	1 192	1 461	811	669	1,4	4 867	2,1
Total	**43 312**	**44 681**	**45 201**	**45 198**	**49 489**	**100,0**	**227 881**	**100,0**
Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission								
Français seulement	10 239	10 698	10 759	10 590	11 633	23,5	53 919	23,7
Français et anglais	14 599	15 097	16 513	16 707	20 079	40,6	82 995	36,4
Connaissant le français	24 838	25 795	27 272	27 297	31 712	64,1	136 914	60,1
Anglais seulement	8 045	8 793	8 283	8 460	7 977	16,1	41 558	18,2
Ni français ni anglais	10 429	10 093	9 646	9 441	9 800	19,8	49 409	21,7
Total	**43 312**	**44 681**	**45 201**	**45 198**	**49 489**	**100,0**	**227 881**	**100,0**
Scolarité des personnes immigrantes âgées de 15 ans et +								
0- 6 années	1 002	1 182	1 035	964	1 006	2,5	5 189	2,8
7-11 années	5 557	5 825	5 376	4 876	5 023	12,7	26 657	14,6
12-13 années	5 065	5 314	5 352	4 990	5 427	13,7	26 148	14,3
14-16 années	10 811	10 831	11 375	11 465	12 547	31,7	57 029	31,3
17 années et plus	11 282	11 601	12 235	12 686	13 364	33,7	61 168	33,6
Information non disponible	828	1 079	834	1 085	2 240	5,7	6 066	3,4
Total	**34 545**	**35 832**	**36 207**	**36 066**	**39 607**	**100,0**	**182 257**	**100,0**

** Données préliminaires pour 2009.*

PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2009*

** Données préliminaires pour 2009.*

ORIENTATION 2 **Objectif 2.2**

Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs qualifiés répondant aux besoins prioritaires du marché du travail et accélérer leur arrivée au Québec

Indicateur 2.2.1 Nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement prioritaire lors de l'examen de la demande de certificat de sélection

Cibles 2009-2010 : Entrée en vigueur des modifications réglementaires
Mise en place de mécanismes de reddition de comptes
Cible 2011 : 3 000 travailleuses et travailleurs

Résultats 2009-2010 Modifications réglementaires en vigueur depuis le 14 octobre 2009
Mécanismes de reddition de comptes en cours d'implantation

Depuis le 14 octobre 2009, les demandes d'immigration présentées par des personnes dont le domaine de formation répond aux besoins pressants du marché du travail sont traitées en priorité. À cette fin, le Ministère a élaboré, avec Emploi-Québec, une *Liste des domaines de formation privilégiés*. Cette liste contient les domaines de formation offrant de bonnes perspectives d'intégration professionnelle au Québec (soudure, soins infirmiers, chimie, génie aérospatial).

Toute candidature qui bénéficie d'un traitement prioritaire doit néanmoins satisfaire aux exigences réglementaires et à la grille de sélection du Québec, notamment en matière de connaissances linguistiques.

Le gouvernement canadien accorde également une priorité de traitement aux demandes de visa de résidence permanente des personnes sélectionnées en priorité par le Québec. Une collaboration étroite avec Citoyenneté et Immigration Canada a été établie à cet égard afin d'accélérer leur arrivée au Québec.

Quant à la reddition de comptes liée au traitement prioritaire, les travaux sont en cours en vue de mettre en place l'infrastructure informatique nécessaire pour assurer la production de données fiables.

Indicateur 2.2.2 Délai de traitement des dossiers de ces candidates et candidats

Cible 2009-2010 : Mise en place de mécanismes de reddition de comptes
Cible 2011 : Traiter 95 % des dossiers dans un délai maximum de 60 jours ouvrables

Résultats 2009-2010 Démarrage des travaux pour la mise en place de mécanismes de reddition de comptes

Les travaux visant à mesurer le délai de traitement de ces demandes d'immigration sont en cours. Les premiers résultats seront présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*.

Indicateur 2.2.3	Nombre de personnes sélectionnées ayant obtenu dès l'étranger une offre d'emploi après l'affichage de leur candidature dans le volet international de Placement en ligne (PELI)*
Cibles 2009-2010 :	Début du développement informatique du projet PELI Mise en place d'un service intérimaire pour les personnes sélectionnées à l'étranger dont le profil répond aux besoins prioritaires du marché du travail québécois Cible 2011** : Première année de comptabilisation des résultats du PELI
Résultats 2009-2010	Développement informatique du projet PELI amorcé Lancement du *Service intérimaire* en février 2010

* *Le nouveau libellé de l'indicateur précise le programme mesuré.*

** *La cible a été ajustée pour tenir compte des délais d'implantation du projet.*

Les cibles 2009-2010 ont été atteintes. Le projet de Placement en ligne international est réalisé en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La phase de développement a débuté en septembre 2009 et le développement informatique a été confié au Centre de services partagés du Québec.

Le 15 février 2010, un service intérimaire a été mis en place pour les titulaires d'un certificat de sélection du Québec à l'étranger qui répondent aux besoins prioritaires du marché du travail. Ce service consiste à offrir à ces personnes la possibilité, avant leur arrivée au Québec, de déposer leur curriculum vitæ dans une banque de candidatures pouvant être consultée par les entreprises à la recherche de main-d'œuvre.

La promotion du service a été faite en ligne dans le site Immigration-Québec (www.placementinternational.gouv.qc.ca). Les candidatures des personnes intéressées seront affichées dans le site (www.emploiquebec.net) et les entreprises pourront communiquer directement avec les personnes à l'étranger.

L'implantation du service permanent est prévue pour décembre 2010. Ce service s'adressera à toutes les personnes sélectionnées par le Québec et en attente de leur visa à l'étranger.

ORIENTATION 2 — **Objectif 2.3**

Hausser de 10 % par année le nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de 15 % par année le nombre de travailleuses et travailleurs temporaires qui s'établissent au Québec à titre permanent

Indicateur 2.3.1	Nombre d'étudiantes et étudiants étrangers et de travailleuses et travailleurs temporaires ayant déposé une demande de certificat de sélection
Cibles 2009 :	Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 486 étudiantes et étudiants étrangers Augmentation de 30 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 316 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés Cibles 2011 : Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 901 étudiantes et étudiants étrangers Augmentation de 60 % par rapport aux résultats de 2007, soit 1 619 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés
Résultats 2009	+ 3,4 % par rapport aux résultats de 2007, soit 2 143 étudiantes et étudiants étrangers - 9,6 % par rapport aux résultats de 2007, soit 915 travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés

	2007*	2008*	2009**
Étudiantes et étudiants étrangers	2 072	2 266 (var. + 9,4 %)	2 143 (var. + 3,4 %)
Travailleuses et travailleurs temporaires	1 012	990 (var. - 2,2 %)	915 (var. - 9,6 %)

* *La méthode de calcul de cet indicateur et de ses cibles a dû être révisée en 2009 pour assurer la concordance avec les données du gouvernement canadien et pour recenser adéquatement l'ensemble des personnes ciblées ayant effectué une demande de résidence permanente.*

** *Données préliminaires pour 2009.*

En 2009, 2 143 étudiantes et étudiants étrangers ont déposé une demande de résidence permanente au Québec. Il s'agit d'une augmentation de 3,4 % comparativement à l'année 2007 alors qu'une augmentation de 20 % était ciblée. Les demandes effectuées par les travailleuses et travailleurs temporaires ont quant à elles diminué de 9,6 % alors qu'une augmentation de 30 % par rapport à 2007 était ciblée.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces résultats mais ils n'ont pu être encore vérifiés. Tout d'abord, il est possible que plusieurs personnes aient attendu l'entrée en vigueur du Programme de l'expérience québécoise (PEQ) en février 2010 avant de déposer leur demande afin de profiter des avantages de ce nouveau programme. Cette hypothèse pourra être vérifiée avec les résultats de l'année 2010. Par ailleurs, la baisse du nombre de demandes de la part des travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés peut être en partie attribuable à la récente crise économique.

UNE ACTION SOUTENUE

Depuis le 14 février 2010, les étudiantes et étudiants étrangers diplômés au Québec et les travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés en emploi au Québec peuvent déposer une demande de certificat de sélection dans le cadre du PEQ. Ce programme a été notamment conçu afin de retenir au Québec ces clientèles en leur offrant un accès simple et rapide à la résidence permanente.

Plusieurs activités de promotion ont précédé et accompagné l'entrée en vigueur du PEQ. Notamment, une infolettre a été transmise, le 3 mars 2010, à plus de 2 700 étudiantes et étudiants étrangers afin de les inviter à consulter la nouvelle section du site Internet Immigration-Québec. Cet envoi a suscité une nette augmentation des visites du site dans les jours suivants. De plus, une brochure promotionnelle sur la résidence permanente à l'intention des deux clientèles a été produite et distribuée ici et à l'étranger. Plusieurs dizaines de séances d'information ont été offertes aux étudiantes et étudiants des universités et des cégeps de la région montréalaise pour promouvoir la résidence permanente; quelque 2 341 personnes y ont assisté.

Le partenariat établi entre le Ministère et Montréal International, qui est au cœur d'un vaste réseau d'entreprises, permet en outre de promouvoir la résidence permanente auprès des travailleuses et travailleurs du Grand Montréal.

Durant l'année 2009, Montréal International a offert 21 séances d'information à des travailleuses et travailleurs temporaires au Québec, ce qui a généré le dépôt de 430 demandes de résidence permanente, principalement dans les domaines des technologies de l'information et des communications, de l'enseignement et de l'aéronautique. L'organisme a aussi produit, en collaboration avec le Ministère, deux dépliants promotionnels sur la résidence permanente : un pour les employeurs et l'autre pour les travailleuses et travailleurs temporaires. Il a également mis en ligne en février 2010 un site Internet dédié à la résidence permanente.

ORIENTATION 2 | **Objectif 2.4**

Accroître de 60 % sur trois ans le volume des investissements générés par les placements des personnes sélectionnées dans le cadre du programme Investisseur et soutenir l'établissement de ces personnes au Québec

Indicateur 2.4.1 — Taux de croissance des investissements

Cible 2009 : 1 800 placements (720 millions de dollars)
Cible 2011 : La cible est présentée sur une base triennale : 2,8 milliards de dollars au cours de la période 2009-2011, soit une augmentation de plus de 60 % par rapport à la période 2006-2008

Résultats 2009 — 1 800 placements totalisant 720 millions de dollars

	2007	2008	2009
Nombre de placements	1 700	1 450	1 800
Valeur totale des placements	680,0 M$	580,0 M$	720,0 M$

La cible de 2009 a été atteinte. Les 1 800 placements des personnes sélectionnées par le Québec dans le cadre du programme Investisseur ont totalisé 720 millions de dollars. Ces fonds ont été placés en fiducie auprès d'Investissement Québec, permettant à cette société d'autoriser une aide financière de 48,1 millions de dollars à des petites et moyennes entreprises québécoises.

Par ailleurs, le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a pu bénéficier, grâce au programme Investisseur, d'un financement de 4,8 millions de dollars au cours de 2009-2010.

Indicateur 2.4.2	Mise en place en 2008 d'un programme d'accueil et d'accompagnement
Cible 2009-2010 :	Développement du Programme d'accueil et d'accompagnement des immigrants investisseurs
Résultats 2009-2010	Matériel promotionnel disponible Tenue de deux rencontres avec des groupes de consultantes et consultants en immigration

En 2009-2010, les deux premiers volets du Programme d'accueil et d'accompagnement des immigrants investisseurs ont été réalisés en collaboration avec Investissement Québec en vue d'inciter un plus grand nombre de ces personnes à s'établir au Québec.

Le matériel promotionnel – une brochure de prestige et un court métrage sur DVD – conçu en 2008-2009 a été produit en 2009-2010. Destiné aux professionnelles et professionnels et aux organismes actifs dans la promotion à l'étranger du programme Investisseur, il présente les principaux atouts du Québec.

Deux séances d'information ont été données au printemps et à l'automne 2009 à des groupes de consultantes et consultants en immigration provenant du Moyen-Orient et de l'Asie afin de leur faire connaître les avantages du Québec pour qu'ils puissent à leur tour faire la promotion du Québec comme destination de choix auprès de leur clientèle.

Les travaux se poursuivent avec Investissement Québec pour développer le troisième volet du programme qui vise à offrir un accompagnement individualisé aux personnes du programme Investisseur qui souhaitent s'établir au Québec.

SERVICES AUX ENTREPRISES

En 2009-2010, le Ministère a poursuivi ses efforts pour mieux soutenir les entreprises dans leurs recherches de main-d'œuvre lorsque l'immigration constitue un élément de réponse à leurs besoins :

- Des modifications réglementaires en vigueur depuis le 14 octobre 2009 permettent de traiter en priorité les demandes des candidates et candidats à l'immigration permanente dont le profil professionnel répond aux besoins pressants du marché du travail, afin d'accélérer l'arrivée de ces personnes au Québec (voir l'indicateur 2.2.1).
- Une entente de collaboration signée avec la France le 29 janvier 2010 permet désormais aux entreprises du Québec de proposer des offres d'emploi aux personnes de nationalité française, à celles provenant de l'espace économique européen et à celles qui ont obtenu un permis de séjour en France par l'intermédiaire du réseau d'emploi public, Pôle Emploi International.
- Deux missions de recrutement, intitulées *Journées Québec*, ont été organisées en France en mars 2008 et mai 2009, offrant une occasion de recrutement pour certaines entreprises québécoises. À la suite de ces missions, plus de 350 travailleuses et travailleurs et membres de leur famille sont venues s'établir au Québec. Une troisième mission aura lieu en juin 2010.
- Les travaux concernant la mise en place du service Placement en ligne international réalisés en collaboration avec Emploi-Québec ont progressé (voir l'indicateur 2.2.3).
- Le Programme de l'expérience québécoise destiné à faciliter l'accès à la résidence permanente aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés présents au Québec et aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec est entré en vigueur le 14 février 2010 (voir l'objectif 2.3).
- Les sites Internet des ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation et de l'Immigration et des Communautés culturelles ont fait l'objet de travaux au regard de la gestion de la diversité et des arrimages ont été établis avec Services Québec.
- Un cadre de référence en matière de gestion de la diversité ethnoculturelle, document de référence Web, a été élaboré pour expliquer le concept et pour illustrer la façon dont les entreprises peuvent capitaliser sur la diversité.
- La trousse *Management et ressources humaines* destinée aux entreprises est terminée et sera mise en ligne.
- Des services-conseils et du soutien en matière de recrutement dans le bassin des personnes immigrantes établies à Montréal ont été offerts aux entreprises en région.
- Le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi est offert en collaboration avec Emploi-Québec et Investissement Québec aux entreprises québécoises. Il vise à soutenir le recrutement et l'intégration au marché du travail de personnes qui vivent leur première expérience de travail nord-américaine dans leur domaine de compétence. Selon les données préliminaires, environ 1 000 personnes ont bénéficié du programme en 2009-2010.

ENJEU 3

LA RÉUSSITE DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES ET DE LEUR INTÉGRATION

ORIENTATION 3

ASSURER LE LEADERSHIP ET LA COHÉRENCE DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE DE FRANCISATION ET D'INTÉGRATION

ORIENTATION 3	Objectif 3.1
	Accroître le degré d'harmonisation de l'offre de service gouvernementale en matière de francisation et d'intégration des personnes immigrantes
Indicateur 3.1.1	Nombre et portée des projets résultant de l'harmonisation des services

A. Offre de service gouvernementale en matière de francisation

Cibles 2009-2010 :	Développement d'un guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation Développement d'un programme unifié d'aide financière pour les personnes inscrites en francisation à temps complet Adoption de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français* Élaboration d'un programme cadre national de formation en français pour les personnes immigrantes adultes scolarisées Cible 2011-2012 : 4 projets* qui toucheront 100 % des étudiantes et étudiants adultes inscrits en francisation au Ministère et au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Résultats 2009-2010	*Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation* : plusieurs étapes d'approbation franchies Programme unifié d'aide financière : discussions amorcées avec les autres ministères concernés *Échelle québécoise des niveaux de compétence en français* : niveaux 9 à 12 validés; version préliminaire de l'*Échelle* déposée en mars 2010 Programme cadre de français pour personnes immigrantes adultes au Québec[1] : stade débutant déposé en mars 2010

** La cible originale prévoyait trois projets. L'objectif lié à l'harmonisation des services ayant été redéfini, l'offre comporte maintenant quatre projets.*

1. Le programme était précédemment connu sous le nom de « Programme cadre national de formation en français pour les personnes immigrantes adultes scolarisées ».

Les cibles 2009-2010 ont été partiellement atteintes.

Les travaux liés à l'élaboration du *Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation* se sont poursuivis. Plusieurs étapes ont été franchies, notamment la sélection de la firme qui réalisera les travaux et l'approbation de la charte de projet, du modèle cible du guichet et de plusieurs livrables relatifs au développement technologique et des architectures d'affaires. La décision a été prise d'inclure dans le projet l'offre de service en francisation à temps partiel, ce qui occasionne des délais. De plus, une entente interministérielle sur le programme unifié d'aide financière précédera la mise en opération du guichet. L'ampleur du projet et le contexte budgétaire influencent également l'échéancier de ce projet.

Le Programme unifié d'aide financière pour les personnes inscrites en francisation à temps complet est en voie d'élaboration en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Il sera implanté lorsque le guichet unifié sera en service.

Les indicateurs généraux des niveaux 9 à 12 de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français* ont été validés. Les travaux relatifs à la mise à jour de l'introduction, du glossaire et des exemples ainsi que la révision linguistique sont bien amorcés. La validation d'exemples spécifiques à certains domaines scolaires et professionnels sera réalisée au cours de l'été 2010; ces exemples feront l'objet d'un document distinct.

Au terme des travaux, le Québec aura mis à jour sa propre échelle des niveaux de compétence en français. Cette échelle servira de cadre de référence pour évaluer la connaissance du français à chacune des étapes du processus d'immigration. Elle sera aussi utilisée par l'ensemble des réseaux publics d'enseignement au Québec. Pour la clientèle immigrante, il s'agira là d'une amélioration notable.

Le Programme cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec auquel a collaboré le MELS est en voie de finalisation. La première partie (stade débutant) a été déposée en mars 2010; la deuxième (stade intermédiaire) est attendue pour la fin du mois de mai 2010. Ce programme repose sur l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*.

B. Offre de service gouvernementale en matière d'intégration

Cible 2009-2010 : 10 ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle signés
Cible 2011-2012 : Un continuum de services offerts par les ministères et organismes partenaires en matière d'intégration des personnes immigrantes qui se concrétise par au moins 3 programmes gérés en ce sens*

Résultats 2009-2010 12 ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle signés

** La cible 2011-2012 a été modifiée pour tenir compte de l'évolution du dossier.*

La cible 2009-2010 a été atteinte. Ces ententes, protocoles et lettres de collaboration interministérielle poursuivent l'objectif d'améliorer l'offre de service destinée aux personnes immigrantes et aux employeurs :

- **Déclaration conjointe portant sur la coopération en matière de flux migratoires et d'intégration des migrants entre la France et le Québec**
  Cette déclaration vise à créer un groupe de travail franco-québécois sur les flux migratoires et l'intégration, à promouvoir les meilleures pratiques dans ces domaines et à renforcer la coopération entre la France et le Québec en ces matières.
- **Entente entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et le ministère de la Famille et des Aînés (MFA)**
  L'entente MICC-MFA signée le 9 juillet 2009 consolide la collaboration entre les deux ministères en matière d'accessibilité et d'adaptation des services de garde pour les enfants immigrants et des services aux familles et aux aînées et aînés issus de l'immigration.
- **Lettre de collaboration entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)**
  La collaboration MICC-RAMQ établie en juin 2009 a permis de distribuer de façon optimale les dépliants d'information sur les valeurs communes de la société québécoise à l'ensemble des personnes immigrantes nouvellement arrivées.
- **Six protocoles d'entente signés avec les ordres professionnels, en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, pour la mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger***
  Les ordres professionnels concernés sont : le Barreau du Québec, l'Ordre des chimistes du Québec, l'Ordre des dentistes du Québec, l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, l'Ordre des ingénieurs du Québec et l'Ordre des technologues professionnels du Québec (voir l'indicateur 5.2.3).
- **Trois ententes signées avec des conférences régionales des élus** (voir l'indicateur 5.3.2)

ORIENTATION 3	Objectif 3.2
	Mesurer le niveau d'intégration socioéconomique et linguistique des personnes immigrantes
Indicateur 3.2.1	Élaboration et mise en place d'un cadre interministériel de suivi des résultats de l'action gouvernementale
Cibles 2009-2010 :	3 ententes signées 3 rapports de reddition de comptes déposés Cible 2011-2012 : Suivi annuel et ajustements au cadre interministériel élaboré en 2008-2009, en fonction des résultats observés
Résultats 2009-2010	3 ententes signées 3 rapports de reddition de comptes déposés

Les cibles 2009-2010 ont été atteintes. En novembre 2007, le gouvernement a annoncé que l'ensemble des fonds gouvernementaux destinés à la francisation et à l'intégration des personnes immigrantes serait désormais versé au Ministère afin d'assurer une meilleure transparence et une reddition de comptes plus complète en la matière. Pour donner suite à cette volonté gouvernementale, des ententes interministérielles ont été signées entre le Ministère et trois autres ministères : le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Il a été décidé, en collaboration avec les ministères concernés, que le Ministère rendrait compte de la répartition des fonds transférés dans le cadre de chaque entente, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères concernés au regard des services couverts par l'entente sont présentées dans la section Gestion des ressources de ce rapport. Le texte qui suit présente les données sur les services et le nombre de personnes jointes.

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Le tableau suivant présente les services financés en 2009-2010 pour la francisation offerte par les commissions scolaires et les formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels données dans les cégeps.

Services financés	Effectif réel 2008-2009		Effectif réel 2009-2010	
Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration)	13 472 élèves (classes d'accueil)	51,8 % femmes 48,2 % hommes	14 134 (classes d'accueil)	47,6 % femmes 52,4 % hommes
	59 177 élèves (services et activités d'intégration)		61 873 élèves (services et activités d'intégration)	
Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.)	35 245 inscriptions	57,4 % femmes 42,6 % hommes	35 540 inscriptions	57,7 % femmes 42,3 % hommes
Formations d'appoint prescrites par les ordres professionnels (soins infirmiers, technologies médicales, inhalothérapie, hygiène dentaire)	n. d. Les données statistiques sont actuellement réparties dans plusieurs systèmes informatiques et un travail de mise en commun est en cours.		n. d. Le travail de mise en commun se poursuit.	

Source : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le tableau suivant présente les services financés pour l'intégration des personnes immigrantes et la clientèle jointe en 2009-2010.

Mesures et services financés	Nombre de participations Nombre d'adultes distincts* 2008-2009	Nombre de participations Nombre d'adultes distincts* 2009-2010
Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé Orientation professionnelle Formation (incluant la francisation) Aide à la recherche active d'emploi Préparation à l'emploi Expériences en milieu de travail Subventions salariales pour favoriser l'embauche Supplément de retour au travail Soutien au travail autonome Information sur le marché du travail Services de placement	25 641 participations 15 319 adultes distincts (49,2 % femmes, 50,8 % hommes)	32 616 participations 19 117 adultes distincts (49,3 % femmes, 50,7 % hommes)

** Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.*
Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le tableau suivant présente les services financés en 2009-2010 en matière de santé préventive, de services sociaux et d'aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes.

Services financés	Clientèle 2008-2009	Clientèle 2009-2010
Services de santé préventifs et de première ligne et services sociaux aux demandeuses et demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile)	13 373 personnes (services sociaux) 1 799 personnes (services de santé)	9 878 personnes (services sociaux) 1 333 personnes (services de santé)
Aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile pour assurer l'hébergement, le soutien au budget familial (SBF) pour les familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc., jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours)	Hébergement 11 587 personnes 147 483 nuitées Nombre moyen de familles recevant du SBF/mois 484 familles	Hébergement 3 521 personnes 44 714 nuitées Nombre moyen de familles recevant du SBF/mois 594 familles
Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes des communautés culturelles offerts par des organismes communautaires à Montréal	28 organismes communautaires	31 organismes communautaires

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

La variation dans le nombre de personnes s'explique par la diminution importante du nombre de demandeuses et demandeurs d'asile au Québec en raison notamment de l'imposition par le gouvernement canadien, en juillet 2009, de visas aux ressortissantes et ressortissants mexicains et tchèques.

ORIENTATION 4

ENRICHIR L'OFFRE DE SERVICE DE FRANCISATION ET EN ACCROÎTRE LA PORTÉE AUPRÈS DES PERSONNES IMMIGRANTES

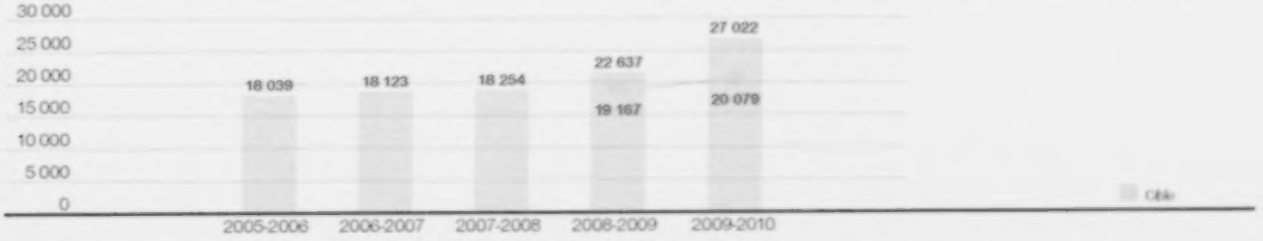
ORIENTATION 4	Objectif 4.1
	Accroître de 5 % par année le nombre de personnes immigrantes utilisant les services gouvernementaux de francisation
Indicateur 4.1.1	Taux d'augmentation du nombre de personnes immigrantes jointes par les services gouvernementaux de francisation, par catégorie
Cible 2009-2010 :	Augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 20 079 personnes immigrantes jointes par le Ministère* Cible 2011-2012 : Augmentation de 20 %** par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 21 905 personnes immigrantes
Résultats 2009-2010	Augmentation de 48 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 27 022 personnes immigrantes

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Personnes immigrantes	18 039	18 123	18 254	22 637	27 022 (60,1 % femmes) (39,9 % hommes)

** La cible est constituée, par rapport aux résultats ministériels de 2007-2008, uniquement pour les services de francisation du Ministère.*

*** C'est en 2011-2012 que l'ensemble des services gouvernementaux de francisation pourra être mesuré.*

NOMBRE DE PERSONNES JOINTES PAR LES SERVICES DE FRANCISATION DU MINISTÈRE, 2005-2006 À 2009-2010



La cible 2009-2010 a été largement dépassée. Par rapport à 2007-2008, les services de francisation ont connu une hausse de clientèle sans précédent en 2009-2010. La consolidation de la mise en œuvre des mesures de francisation, la diversification de l'offre de service et une offre de cours plus fréquente expliquent cette croissance. À elle seule, la clientèle de la francisation en ligne (FEL) a doublé par rapport à l'année précédente.

NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR PROGRAMME, 2008-2009 ET 2009-2010

Programme	2008-2009	2009-2010
Cours à temps complet	10 330	12 261
Cours à temps partiel	12 770	13 205
Cours de français en ligne	2 012	4 146
Total (personnes distinctes)*	**22 637**	**27 022**

** Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES DANS LES COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION*, 2008-2009 ET 2009-2010

Catégories d'immigration	2008-2009	2009-2010
Immigration économique	5 857	7 076
Immigration familiale	2 149	2 623
Immigration humanitaire	2 264	2 485
Immigration autre	60	77
Total	**10 330**	**12 261**

** Les données par catégorie d'immigration ne sont pas disponibles pour les cours à temps partiel. La clientèle du cours de français en ligne étant majoritairement à l'étranger, elle ne fait partie d'aucune catégorie.*

UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère cherche à joindre les personnes de la population immigrante qui ont besoin d'un soutien particulier pour apprendre la langue commune du Québec. Dans cette perspective, une enquête a été réalisée afin de mieux cerner la situation des clientèles potentielles qui fréquentent peu ou pas les services gouvernementaux de francisation. Un rapport préliminaire de cette enquête a été déposé en mars 2010. L'analyse des résultats permettra au Ministère de déterminer comment adapter son offre de service pour mieux joindre ces clientèles. À titre d'exemple, en 2009-2010, le Ministère a déjà joint, avec des activités ciblées, 22 % de plus de la clientèle de la catégorie d'immigration familiale, comparativement à 2008-2009.

Le Ministère a également intensifié ses actions pour franciser davantage de personnes immigrantes sur leurs lieux de travail. En 2009-2010, 588 personnes ont été jointes par des cours du Ministère dans une trentaine d'entreprises, ce qui représente une hausse de 78,7 % par rapport à 2007-2008. En outre, le Ministère accroît la portée de son intervention dans les petites et moyennes entreprises en soutenant des comités sectoriels de main-d'œuvre, des syndicats et des organismes de développement économique.

ORIENTATION 4 **Objectif 4.2**

Diversifier l'offre de service du Ministère afin de répondre à la variété des besoins

Indicateur 4.2.1 Nombre de nouveaux services

Cible 2009-2010 : 3 nouveaux services
Cible 2008-2012 : 8 nouveaux services

Résultats 2009-2010 3 nouveaux services :
- Accès au cours de français en ligne (FEL) à partir du Québec
- Admission en ligne pour les cours de français à temps complet
- Élaboration de matériel didactique pour le cours spécialisé dans le domaine de la santé

La cible 2009-2010 a été atteinte. Les trois nouveaux services ont vu le jour en 2009-2010.

Le cours de français en ligne (FEL), accessible depuis avril 2008 aux personnes sélectionnées à l'étranger, est aussi offert aux personnes immigrantes au Québec depuis le 30 juin 2009. En raison de son caractère innovateur, ce cours a remporté de nombreux prix, dont le prix du Gouvernement en ligne de l'Institut d'administration publique de Québec. En 2009-2010, 4 146 personnes, réparties dans 65 pays, y compris 1 162 personnes au Québec, y ont participé, ce qui représente une hausse de clientèle de 106,1 %.

La mise en œuvre du service d'admission en ligne a été complétée le 22 février 2010. De plus, l'inscription aux cours à temps complet offerts par le Ministère peut dorénavant se faire en ligne.

Les six modules du cours *Le français de la santé* (guides du professeur et cahiers du participant) ainsi que les documents audio et audiovisuels sont disponibles depuis le 21 décembre 2009.

UNE ACTION SOUTENUE

Depuis le 1er avril 2009, les bureaux d'immigration du Québec ont signé 18 ententes de partenariat avec des Alliances françaises et autres établissements pour favoriser la francisation depuis l'étranger. Au 31 mars 2010, le Ministère a signé 86 ententes de partenariat, réparties dans 24 pays, soit une hausse de 48 % en trois ans.

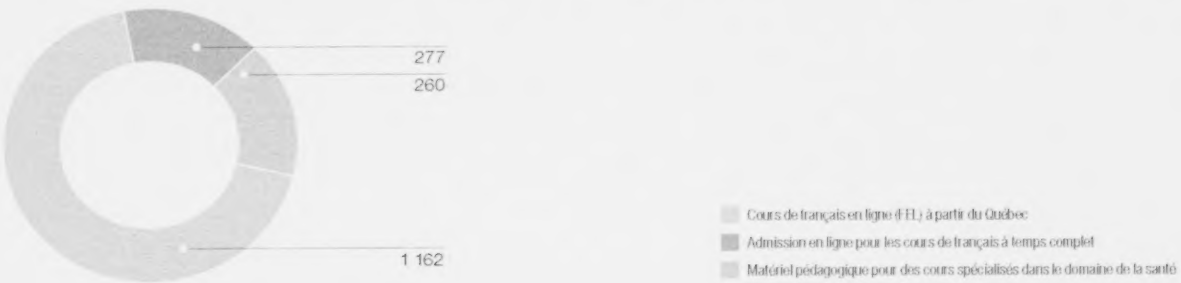
Indicateur 4.2.2 Nombre de personnes jointes par chaque nouveau service

Cibles 2009-2010 : 1 000 personnes pour le cours de français en ligne (FEL) à partir du Québec
450 admissions en ligne
100 personnes travaillant dans le domaine de la santé
Cible 2011-2012 : 50 à 1 500 personnes minimum pour chaque nouveau service offert selon la nature du service

Résultats 2009-2010

Service	Nombre de personnes jointes 2009-2010
Cours de français en ligne (FEL) à partir du Québec	1 162
Admission en ligne pour les cours de français à temps complet	277
Matériel pédagogique pour des cours spécialisés dans le domaine de la santé	260

NOMBRE DE PERSONNES JOINTES POUR CHAQUE NOUVEAU SERVICE DE FRANCISATION, 2009-2010



Les cibles 2009-2010 ont été largement dépassées pour deux nouveaux services. L'admission en ligne a été mise en œuvre un peu plus tard que prévu au cours de l'année, ce qui n'a pas permis de joindre autant de personnes que prévu.

ORIENTATION 4 **Objectif 4.3**

Favoriser la maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés

Indicateur 4.3.1 Nombre et proportion de personnes immigrantes qui ont suivi des cours spécialisés

Cible 2009-2010 : 12 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, excluant celle du FEL, inscrite dans des cours spécialisés de niveau plus avancé
Cible 2011-2012 : 15 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel, excluant celle du FEL, inscrite dans des cours spécialisés de niveau plus avancé

Résultats 2009-2010 15,9 % de la clientèle du temps complet et du temps partiel inscrite dans des cours spécialisés de niveau plus avancé, soit 3 731 personnes

Cours de niveau plus avancé		2007-2008	2008-2009	2009-2010
À temps partiel	Français écrit	1 437	1 346	689
	Communication orale	435	402	422
	Affaires, finances et administration	1	17	32
	Santé et services sociaux	175	217	260
	Ingénierie, sciences et industrie	0	10	91
	Total personnes distinctes temps partiel*	**1 990**	**1 912**	**1 494 (40,7 % hommes) (59,3 % femmes)**
À temps complet	Français écrit	s. o.	920	2 298
	Communication orale	s. o.	66	196
	Total personnes distinctes temps complet*	**s. o.**	**960**	**2 477 (37,0 % hommes) (63,0 % femmes)**
Total personnes distinctes*			**2 835**	**3 731 (38,3 % hommes) (61,7 % femmes)**

** Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

La cible 2009-2010 a été dépassée. La clientèle totale des cours spécialisés de niveau plus avancé était de 3 731, ce qui représente 15,9 % des 23 502 personnes de l'ensemble de la clientèle à temps complet et à temps partiel au cours de l'année 2009-2010, excluant celle de la francisation en ligne. La popularité des cours de français écrit et de communication orale de niveau avancé à temps complet explique ce résultat. Les coûts associés aux cours spécialisés à temps complet représentant une somme très importante, le maintien de ces cours dépendra des ressources disponibles.

UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère collabore avec des établissements d'enseignement (cégeps et universités) pour élaborer de nouveaux cours spécialisés afin de bonifier son offre de service. Ainsi, en 2009-2010, de nouveaux cours ont été offerts aux professionnelles et professionnels des domaines du génie et de la santé et un nouveau cours est en élaboration pour les professionnelles et professionnels du domaine du droit, de l'administration et des affaires.

Indicateur 4.3.2 Volume et proportion de la clientèle ayant réussi un examen de niveau plus avancé

Cible 2009-2010 : Adoption de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*
Cible 2011-2012 : 70 % des personnes ayant suivi des cours de niveau plus avancé réussissent un examen de niveau équivalent

Résultats 2009-2010 Niveaux 9 à 12 de l'*Échelle* validés; version préliminaire déposée en mars 2010

La cible 2009-2010 a été atteinte en grande partie. Pour l'état d'avancement des travaux liés à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français*, voir les résultats présentés à l'indicateur 3.1.1A. Les travaux relatifs au développement du test standardisé gouvernemental pour la reconnaissance des compétences en français des personnes immigrantes, qui permettra de mesurer le niveau atteint sur l'échelle, ne seront pas terminés avant 2011-2012. Les résultats seront donc mesurés à partir de la mise en place du test en 2011-2012.

Le *Test gouvernemental de compétence en français langue seconde* sera disponible lorsque les travaux sur l'harmonisation des services gouvernementaux de francisation seront terminés.

ORIENTATION 5

ACCROÎTRE LE SOUTIEN AUX PERSONNES IMMIGRANTES DANS LEURS DÉMARCHES D'INTÉGRATION

Implantée en 2005, l'approche d'accompagnement personnalisé consiste à offrir une aide de durée ou d'intensité variable, adaptée aux besoins particuliers de la personne immigrante et à la diriger vers les ressources appropriées. Elle vise à aider la personne nouvellement arrivée à devenir autonome en l'associant de façon active, depuis l'étranger, à la détermination de ses besoins et de ses objectifs.

Dans un premier temps, le Ministère met à la disposition des candidates et candidats à l'immigration et des personnes nouvellement arrivées un outil d'accompagnement, *Apprendre le Québec – Guide pour réussir mon intégration*, afin de les soutenir et de les rendre autonomes dans leurs démarches d'intégration. Diffusé en version électronique en français, en anglais et en espagnol dans le site Internet du Ministère, le guide est aussi distribué en version papier en français dans tous les points de service du Ministère, au Québec et à l'étranger.

Le guide a été révisé et enrichi au début de 2009 afin notamment de renforcer le message sur les valeurs communes de la société québécoise et la régionalisation de l'immigration.

Dans un deuxième temps, pour les personnes immigrantes qui ont besoin d'une aide additionnelle, le Ministère et les organismes communautaires partenaires offrent des services d'accueil et d'aide à l'installation ainsi que des services d'accompagnement personnalisé. De plus, Emploi-Québec apporte son soutien pour faciliter l'insertion professionnelle.

Les données présentées à l'objectif 3.2 font état de la contribution complémentaire des autres ministères à l'accueil et à l'accompagnement des personnes nouvellement arrivées.

ORIENTATION 5 | **Objectif 5.1**

Augmenter de 10 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accueil et de 5 % par année le nombre de personnes bénéficiant d'un service d'accompagnement

Les indicateurs 5.1.1 et 5.1.2 font état de l'offre de service du Ministère en matière d'accueil et d'accompagnement. Les cibles de ces indicateurs tiennent compte du fait que l'offre de service est destinée aux personnes immigrantes adultes dont plusieurs ne font pas appel à ces services pour des raisons diverses, par exemple parce qu'elles s'estiment suffisamment informées, parce qu'elles travaillent ou parce qu'elles ont été sélectionnées sur place après avoir séjourné au Québec notamment à titre de travailleuse ou travailleur temporaire ou à titre d'étudiante ou étudiant étranger. Ces cibles tiennent compte également des services d'accompagnement offerts à essentiellement la même clientèle par les partenaires communautaires financés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (voir l'indicateur 5.1.3).

Indicateur 5.1.1 — Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accueil offert par le Ministère

Cible 2009-2010 : Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 15 861 personnes accueillies par le Ministère
Cible 2011-2012 : Augmentation de 40 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 18 505 personnes accueillies par le Ministère

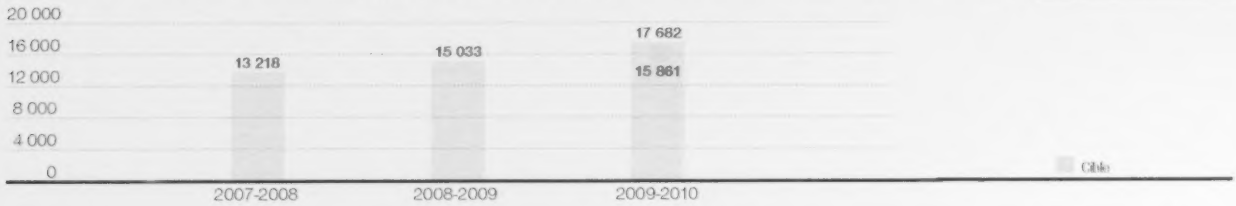
Résultats 2009-2010 — Augmentation de 33,8 % par rapport à 2007-2008, soit 17 682 personnes accueillies par le Ministère

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Personnes accueillies par le Ministère	13 218 (var. + 6,3 %)	15 033 (var. + 13,7 %)	17 682 (var. + 33,8 %*) (54,0 % hommes) (46,0 % femmes)
Proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus**	37,7 %	43,5 %	44,8 %

* *Par rapport à 2007-2008.*

** *Au total, 39 388 personnes âgées de 18 ans et plus ont été admises entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010. En 2008-2009, il y avait 34 503 personnes admises âgées de 18 ans et plus.*

NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ARRIVÉES ACCUEILLIES PAR LE MINISTÈRE, 2007-2008 À 2009-2010



La cible d'augmentation de 20 % par rapport à 2007-2008 a été dépassée par plus de 13 points de pourcentage pour l'année 2009-2010, ce qui correspond à 1 821 personnes de plus qui ont été accueillies par rapport à la cible prévue de 15 861. Les résultats représentent une hausse de 17,6 % par rapport à l'année 2008-2009, soit plus que l'augmentation des admissions entre 2008 et 2009 (14,2 %). L'accroissement dans la proportion des personnes accueillies par rapport aux adultes admis met en évidence le fait que le Ministère joint de plus en plus sa clientèle potentielle avec ses services d'accueil au moyen d'un plus grand nombre de séances de groupe.

La clientèle à l'accueil du Ministère obtient, sous forme d'une entrevue individuelle pour les non-francophones ou d'une séance de groupe pour les personnes connaissant le français, des renseignements sur divers sujets utiles à ses premières démarches d'installation au Québec. Les sujets abordés traitent, entre autres, des services publics, de la recherche d'un logement, des démarches à entreprendre pour obtenir les documents officiels – carte d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, permis de conduire – des formalités d'inscription dans les établissements d'enseignement et des services de garde ainsi que des services offerts par le Ministère, par les organismes communautaires partenaires ou par d'autres organismes.

NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES PAR LE MINISTÈRE, PAR TERRITOIRE, 2007-2008 À 2009-2010

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Île de Montréal	10 101	10 571	13 034
Entrevue individuelle	5 361	5 345	6 148
Séance de groupe	4 740	5 226	6 886
Hors île de Montréal	3 117	4 462	4 648
Total	**13 218**	**15 033**	**17 682**

Il est important de souligner que, au delà des personnes accueillies en entrevue et en séance de groupe, 34 062 personnes se destinant, pour la plupart, à s'établir au Québec, de façon permanente ou temporaire, ont été accueillies par le service d'accueil du gouvernement du Québec à l'aéroport de Montréal, incluant des personnes réfugiées[2].

Indicateur 5.1.2 Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées ayant bénéficié d'un service d'accompagnement offert par le Ministère

Cible 2009-2010 : Augmentation de 10 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 070 personnes accompagnées par le Ministère
Cible 2011-2012 : Augmentation de 20 % par rapport aux résultats de 2007-2008, soit 6 622 personnes accompagnées par le Ministère

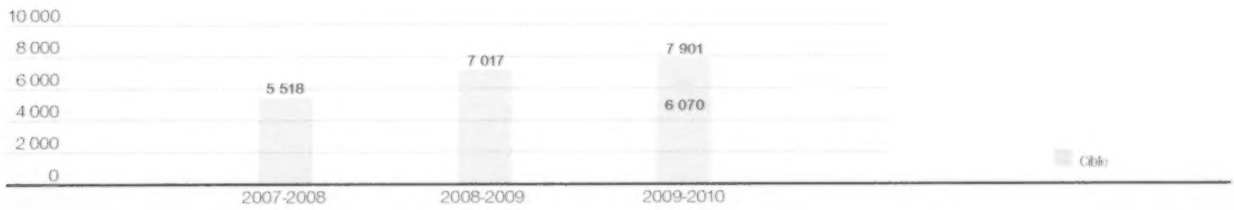
Résultats 2009-2010 Augmentation de 43,2 %, soit 7 901 personnes accompagnées par le Ministère

2. De ce nombre, 317 personnes n'avaient pas clairement démontré leur intention de s'établir au Québec, étant soit en transit, soit dans une autre situation.

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Personnes accompagnées par le Ministère	5 518	7 017 (var. + 27,2 %)	7 901 (var. + 43,2 %**) (55,0 % hommes) (45,0 % femmes)
Proportion par rapport à l'ensemble des personnes admises de 18 ans et plus*	15,8 %	20,3 %	20,1 %

** Au total, 39 388 personnes âgées de 18 ans et plus ont été admises entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010. En 2008-2009, il y avait 34 503 personnes admises âgées de 18 ans et plus.*
*** Par rapport à 2007-2008.*

NOMBRE DE PERSONNES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AYANT BÉNÉFICIÉ D'UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT PAR LE MINISTÈRE, 2007-2008 À 2009-2010



La cible d'augmentation de 10 % par rapport à 2007-2008 a été dépassée par plus de 30 points de pourcentage pour l'année 2009-2010, ce qui correspond à 1 831 personnes de plus qui ont été accompagnées par rapport à la cible prévue de 6 070. Les résultats représentent une hausse de 12,6 % par rapport à l'année 2008-2009. Ces résultats s'expliquent par une gestion améliorée des ressources dans les services Immigration-Québec permettant de rencontrer un plus grand nombre de personnes.

Les services d'accompagnement sont personnalisés et offrent à l'adulte un suivi, selon ses besoins, pour l'aider tout au long de son parcours d'intégration. Ainsi, entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010, les agentes et agents d'accompagnement du Ministère ont réalisé 12 152 rencontres et suivis en personne, par téléphone ou par courriel. Le nombre moyen de consultations par personne a été de 1,5 consultation, soit l'équivalent de 2008-2009. De plus, des 7 901 personnes accompagnées, 5 739 étaient établies sur l'île de Montréal.

Ces chiffres ne comptabilisent pas les 6 429 personnes qui ont assisté, en 2009-2010, aux sessions de formation *S'adapter au monde du travail québécois* (5 153 personnes) et *Réalités socioéconomiques* (1 276 personnes). L'intérêt pour ces formations a été confirmé par la très grande satisfaction manifestée dans les évaluations, tant sur la forme que sur le contenu. À compter de septembre 2010, la formation sera offerte progressivement dans cinq villes en région.

Le service spécialisé d'accompagnement assuré par les ressources externes d'Emploi-Québec a permis d'accompagner 2 677 personnes du 1er novembre 2008 au 31 décembre 2009. De ce nombre, 39 % étaient des femmes. Étant une clientèle prioritaire, 43 % des personnes participantes provenaient du Maghreb. De plus, 948 personnes (48 %) ayant complété leur participation en 2009-2010 étaient en emploi. La mesure a été étendue à Longueuil le 1er avril 2009 et à Laval le 1er juillet 2009.

Un projet pour instaurer, depuis l'étranger, un accompagnement personnalisé en ligne auprès des personnes sélectionnées a été amorcé et se poursuivra en 2010-2011.

Indicateur 5.1.3 — Nombre et proportion de personnes nouvellement arrivées accompagnées au Québec par les organismes communautaires partenaires

Cible 2009-2010 : Première année d'implantation de l'outil de reddition de comptes, formation des organismes et test des données
Cible 2011-2012 : Augmentation de 5 % par année par rapport aux résultats de 2010-2011

Résultats 2009-2010 Mise en place de l'outil de gestion

La cible 2009-2010 a été atteinte. Un outil de gestion est en place depuis le 1er juillet 2009. Les données ne seront toutefois pas disponibles avant 2010-2011 compte tenu de la période nécessaire pour former l'ensemble des organismes sur la bonne utilisation de l'outil. Les données de 2010-2011 permettront donc d'établir une année de référence pour l'avenir.

En 2009-2010, 62 organismes au Québec étaient financés en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants afin d'offrir les services suivants :

- 3 640 accompagnements en installation et établissement pour les personnes réfugiées prises en charge par l'État;
- 22 279 accompagnements en installation et établissement pour des personnes nouvellement arrivées autres que les personnes réfugiées;
- 880 accompagnements en adaptation au marché du travail pour les personnes réfugiées prises en charge par l'État;
- 9 051 accompagnements en adaptation au marché du travail pour des personnes nouvellement arrivées autres que les personnes réfugiées;
- 1 900 accompagnements pour l'accueil et l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État;
- 10 402 heures pour des séances d'information de groupe;
- 1 975 recherches de logement pour les demandeuses et demandeurs d'asile.

ORIENTATION 5 **Objectif 5.2**

Faciliter et accélérer la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes, notamment en vue de leur accès aux professions et métiers réglementés

Accompagnement visant l'accès aux professions et métiers réglementés

Le Service d'information sur les professions et métiers réglementés renseigne les personnes immigrantes sur différents sujets tels que le contexte réglementaire, les attributions des professions et des métiers réglementés, le processus d'admission aux professions et métiers réglementés, les documents requis pour constituer et soumettre une demande de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation et les frais afférents. Il les aide également à déterminer auprès de quel organisme de réglementation déposer leur demande et à préparer celle-ci. Le Ministère examine avec les personnes formées à l'étranger les diverses options qui s'offrent à elles à toutes les étapes du processus d'admission et, au besoin, leur propose d'autres ressources.

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

L'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est un document d'information délivré par le Ministère à toute personne ayant étudié hors du Québec qui en fait la demande tant sur place qu'à l'étranger, dans le but de faciliter son accès à l'emploi ou à la formation.

Ce document fournit aux entreprises, aux établissements d'enseignement, aux organismes de réglementation des professions et des métiers ainsi qu'à tout organisme intéressé :

- des renseignements d'ordre général sur les documents scolaires présentés et les programmes d'études suivis hors du Québec;
- une comparaison générale entre deux systèmes éducatifs officiels en indiquant à quoi peuvent être globalement comparées les études effectuées hors du Québec par rapport au système scolaire québécois et à ses principaux diplômes (ou repères scolaires).

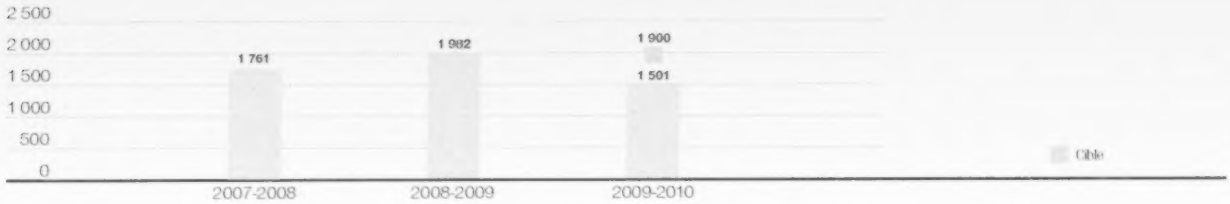
Indicateur 5.2.1 Nombre de personnes immigrantes accompagnées par le Ministère

Cible 2009-2010 : 1 900 personnes
Cible 2011-2012 : 2 100 personnes

Résultats 2009-2010 1 501 personnes

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Personnes accompagnées	1 761	1 982 (var. + 12,5 %)	1 501 (var. - 24,3 %)

NOMBRE DE PERSONNES IMMIGRANTES ACCOMPAGNÉES PAR LE MINISTÈRE EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2007-2008 À 2009-2010



Les résultats de 2009-2010 témoignent des effets imprévus découlant d'un effectif temporairement réduit et qui ont cependant été atténués par la mise en place de mesures temporaires telles que la centralisation des rendez-vous, l'ajout de séances d'information de groupe et la réduction des entrevues individuelles.

Les évaluations de la satisfaction de la clientèle après chaque séance d'information de groupe permettent de réaffirmer la pertinence de l'information transmise et l'importance du service offert afin que les candidates et candidats puissent prendre une décision rapide et éclairée quant à l'exercice de leur profession.

UNE ACTION SOUTENUE

Deux nouveaux projets avec les ordres professionnels ont été annoncés en 2009-2010 :

- L'Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec a élaboré un profil de compétences pour évaluer et reconnaître les diplômes et l'expérience acquis à l'étranger. Un outil d'autoévaluation en ligne offre un diagnostic préliminaire des conditions à satisfaire pour obtenir le permis d'exercice. Un examen d'évaluation des compétences est en voie d'élaboration; il permettra d'offrir une prescription personnalisée de la formation d'appoint à acquérir. De plus, des renseignements sont fournis afin de permettre aux candidates et candidats de constituer un dossier complet depuis l'étranger.
- L'Ordre des ingénieurs forestiers du Québec élaborera un profil des compétences afin d'améliorer le processus de reconnaissance des compétences des personnes formées à l'étranger. Une grille d'entrevue structurée permettra d'évaluer de façon uniforme les acquis expérientiels des candidatures à l'exercice de cette profession. Ces nouveaux outils permettront de mieux cerner les lacunes et de déterminer la formation d'appoint nécessaire à l'obtention du permis d'exercice.

CINQ PRINCIPALES PROFESSIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Ingénieures/ingénieurs	30,6 %	25,4 %	24,5 %
Enseignantes/enseignants	18,7 %	20,5 %	21,2 %
Médecins	10,3 %	9,0 %	9,8 %
Infirmières/infirmiers	7,2 %	8,2 %	8,9 %
Comptables	5,7 %	6,7 %	7,1 %

CINQ PRINCIPALES PROFESSIONS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN VUE D'UN ACCÈS AUX PROFESSIONS ET MÉTIERS RÉGLEMENTÉS, 2009-2010

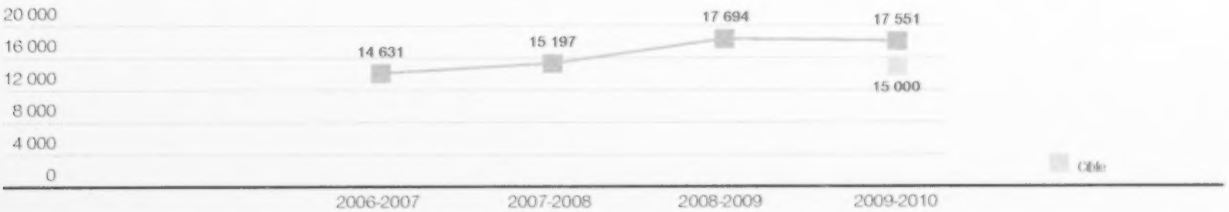
Les ingénieures et ingénieurs, les enseignantes et enseignants, les médecins, les infirmières et infirmiers et les comptables diplômés à l'étranger représentent 71,5 % de la clientèle servie en 2009-2010.

Indicateur 5.2.2 Nombre d'*Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées

Cible 2009-2010 : 15 000 *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec* délivrées
Cible 2011-2012 : 18 000 *Évaluations comparatives* délivrées

Résultats 2009-2010 17 551 *Évaluations comparatives* délivrées

ÉVALUATIONS COMPARATIVES DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC DÉLIVRÉES, 2006-2007 À 2009-2010



La cible 2009-2010 a été dépassée : 17 551 *Évaluations comparatives* ayant été délivrées. Il faut souligner que toute demande ne donne pas lieu à une *Évaluation comparative* délivrée. Depuis 2007-2008, la hausse des demandes d'*Évaluation comparative* a atteint 37,9 % (15 330 nouvelles demandes reçues en 2007-2008 et 21 142 en 2009-2010). Pour ces mêmes années de référence, l'amélioration de la productivité a permis au Ministère de hausser de 17,5 % le nombre de demandes dont le traitement a été finalisé, passant de 15 411 à 18 104 dossiers.

UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère partage aussi son expertise en évaluation des diplômes au moyen de son site Internet et en répondant aux demandes croissantes de renseignements sur les diplômes et les systèmes scolaires des entreprises, des établissements d'enseignement et des organismes de réglementation.

L'examen des données selon le pays d'origine des diplômes révèle que 36,3 % des *Évaluations comparatives* délivrées en 2009-2010 portaient sur des diplômes provenant, dans l'ordre, de la France, du Maroc et de l'Algérie, soit trois des pays qui se partagent les premiers rangs depuis 2006-2007.

CINQ PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE DES DIPLÔMES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE *ÉVALUATION COMPARATIVE*

2007-2008		2008-2009		2009-2010	
France	1 925 (12,7 %)	France	2 385 (13,5 %)	France	2 342 (13,4 %)
Algérie	1 644 (10,8 %)	Algérie	1 792 (10,1 %)	Maroc	2 010 (11,5 %)
Maroc	1 539 (10,1 %)	Maroc	1 717 (9,7 %)	Algérie	1 999 (11,4 %)
Roumanie	1 063 (7 %)	Haïti	1 342 (7,6 %)	Haïti	1 154 (6,6 %)
Haïti	722 (4,8 %)	Colombie	875 (4,9 %)	Colombie	819 (4,7 %)

PRINCIPAUX PAYS D'ORIGINE DES DIPLÔMES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE *ÉVALUATION COMPARATIVE*, 2009-2010

Indicateur 5.2.3 Nombre de personnes ayant obtenu une reconnaissance complète d'équivalence à la suite d'acquisition d'expérience

Cibles 2009-2010 : Mise en œuvre du projet *Intégration en emploi de personnes formées à l'étranger référées par un ordre professionnel* – IPOP
30 personnes
Cible 2011-2012 : 50 personnes

Résultats 2009-2010 Lancement du projet le 15 décembre 2009

La cible 2009-2010 du démarrage du projet IPOP a été atteinte puisque le lancement a eu lieu le 15 décembre 2009. La cible de 30 personnes ayant obtenu une première expérience de travail dans leur profession au Québec grâce au projet IPOP n'a pas été atteinte en raison du lancement tardif du projet et des délais liés à la signature préalable d'ententes avec les ordres professionnels.

Ce programme, dont la gestion opérationnelle a été confiée à Emploi-Québec, vise à faciliter l'intégration professionnelle de personnes formées à l'étranger titulaires d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel québécois, notamment en offrant une subvention salariale à l'entreprise ou l'organisation qui recrute. Il permet aux candidates et candidats d'acquérir une première expérience de travail au Québec dans leur profession. Au 31 mars 2010, six protocoles d'entente avec des ordres professionnels étaient en vigueur. Les ordres professionnels concernés sont : le Barreau du Québec, l'Ordre des chimistes du Québec, l'Ordre des dentistes du Québec, l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, l'Ordre des ingénieurs du Québec et l'Ordre des technologues professionnels du Québec. D'autres protocoles étaient en cours de signature ou en négociation (voir l'indicateur 3.1.1 B).

ORIENTATION 5 | Objectif 5.3

Hausser le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal[3] (RMM)

Le Ministère a apporté une modification mineure à l'objectif et a remplacé l'indicateur original par deux nouveaux indicateurs qui rendent plus fidèlement compte de ses efforts en matière de régionalisation. Le premier indicateur mesure la proportion des personnes immigrantes qui veulent s'établir en région au moment de leur admission au Québec. Il donne un aperçu des résultats des efforts de promotion du Ministère menés depuis l'étranger pour favoriser l'établissement hors de la métropole et de ceux des personnes immigrantes déjà établies en région et satisfaites de leur expérience. Le deuxième indicateur mesure le déplacement des personnes d'immigration récente de la RMM vers les autres régions du Québec. Les activités ministérielles mises en place afin d'encourager les personnes immigrantes déjà établies dans la région métropolitaine à déménager en région visent à influencer ce mouvement.

Indicateur 5.3.1a — Proportion de personnes immigrantes admises dans les régions hors RMM, selon la région projetée de destination (la proportion moyenne de 2003 à 2007 étant de 16,2 %)

Cible 2009 : Hausser la proportion à 17 %
Cible 2011 : Hausser la proportion à 18 %

Résultats 2009 — 16,9 % de personnes admises hors RMM

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES DANS LES RÉGIONS HORS RMM SELON LA RÉGION DE DESTINATION PROJETÉE

	Point de référence : moyenne de 2003-2007*		2008		2009**	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Hors RMM	35 036	16,2	7 505	16,7	8 357	16,9
RMM	180 505		37 518		40 981	
Non disponible	1 482		175		151	
Total Québec	**217 023**		**45 198**		**49 489**	

* *La proportion moyenne de 2003-2007 a été établie en tant que référence pour atténuer l'impact d'une année extrême.*
** *Données préliminaires pour 2009.*

D'après les données préliminaires pour 2009, 8 357 personnes immigrantes (16,9 %) ont été admises hors RMM ce qui est très proche de la cible de 17 % pour 2009.

Indicateur 5.3.1b[4] — Proportion de personnes immigrantes admises dans la RMM (cohorte de cinq ans), selon la région projetée de destination, qui s'établissent hors RMM (la proportion pour la cohorte 2002-2006 étant de 5,93 %)

Cible janvier 2010 : Hausser la proportion à 6,35 %
Cible janvier 2012 : Hausser la proportion à 6,75 %

Résultats 2009-2010 — 7,3 % de personnes établies hors RMM

3. La région métropolitaine de Montréal couvre les territoires des conférences régionales des élus de Montréal, de Laval et de Longueuil.
4. Résultats préliminaires pour les personnes immigrantes admises entre 2004 et 2008 et présentes au Québec en janvier 2010.

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES DANS LA RMM SELON LA RÉGION PROJETÉE DE DESTINATION (COHORTE DE CINQ ANS) ET ÉTABLIES HORS RMM

	Nombre	Janvier 2008*	Nombre	Janvier 2009**	Nombre	Janvier 2010***
Hors RMM	8 508	5,9 %	8 914	6,1 %	10 735	7,3 %
RMM	135 049	94,1 %	136 120	93,9 %	136 876	92,7 %
Total RMM – hors RMM	**143 557**	**100,0 %**	**145 034**	**100,0 $**	**147 611**	**100,0 %**

* *Personnes immigrantes admises entre 2002 et 2006 et présentes au Québec en janvier 2008.*
** *Personnes immigrantes admises entre 2003 et 2007 et présentes au Québec en janvier 2009.*
*** *Personnes immigrantes admises entre 2004 et 2008 et présentes au Québec en janvier 2010.*

Pour évaluer l'évolution de la présence des personnes immigrantes sur les territoires des régions administratives du Québec, le Ministère présente ses données pour des cohortes de cinq ans. Effectué 13 mois après la fin de la dernière année d'admission, le calcul de cette donnée permet de tenir compte d'une durée de séjour minimale de 13 mois, pour les arrivées les plus récentes, et d'un maximum de 72 mois (6 ans), pour les autres personnes immigrantes admises.

Le tableau suivant affiche la proportion de l'ensemble des personnes immigrantes admises (par cohorte de cinq ans) résidant à l'extérieur de la RMM depuis janvier 2002. Alors que la proportion de personnes immigrantes résidant à l'extérieur de la RMM, évaluée en janvier 2002, pour les admissions comptabilisées de 1996 à 2000, était de 16,4 %, celle-ci s'élève à 19,2 % en 2010, pour les admissions comptabilisées de 2004 à 2008. La progression des volumes d'immigration au Québec des dix dernières années a été favorable aux régions hors RMM, le nombre de personnes immigrantes y ayant augmenté de 96,1 %, si l'on compare la cohorte de 2004 à 2008 à celle de 1996 à 2000, alors que l'augmentation a été de 68,0 % pour l'ensemble du Québec (mêmes cohortes).

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC PAR PÉRIODE DE CINQ ANS, SELON LEUR RÉGION DE RÉSIDENCE

Date du jumelage des données RAMQ-MICC	Années d'admission	Personnes immigrantes résidant au Québec*	Personnes immigrantes résidant hors RMM	% résidant hors RMM
Janvier 2002	1996 à 2000	104 937	17 239	16,4
Janvier 2003	1997 à 2001	117 187	19 829	16,9
Janvier 2004	1998 à 2002	127 811	21 774	17,0
Janvier 2005	1999 à 2003	140 554	24 610	17,5
Janvier 2006	2000 à 2004	156 495	27 722	17,7
Janvier 2007	2001 à 2005	165 133	29 325	17,8
Janvier 2008	2002 à 2006	170 234	30 378	17,8
Janvier 2009	2003 à 2007	173 207	32 105	18,5
Janvier 2010	2004 à 2008	176 283	33 797	19,2

* *Exclut les cas de lieu de résidence au Québec inconnu.*

Les activités menées par les services Immigration-Québec et leurs partenaires expliquent en partie les résultats obtenus, notamment grâce aux séances sur la vie et l'emploi en région données à la Bibliothèque et Archives nationales du Québec à Montréal auprès de la clientèle immigrante récemment arrivée dans la RMM ainsi qu'aux divers projets des partenaires du Ministère visant l'attraction et l'intégration des personnes immigrantes en région.

La région de la Capitale-Nationale conserve le titre de deuxième pôle d'immigration après la RMM. La proportion des personnes immigrantes de date récente résidant dans cette région sur l'ensemble des personnes immigrantes de date récente au Québec est de 4,6 % en janvier 2010. Elle est suivie de près par la région de la Montérégie où sont établies en janvier 2010 4,0 % des personnes immigrantes de date récente résidant au Québec.

RÉPARTITION DES PERSONNES IMMIGRANTES PAR RÉGION HORS RMM, JANVIER 2010

Régions hors RMM	Cohorte 2004-2008 présente en janvier 2010 (nombre)	Part de la région dans le total des personnes immigrantes présentes, cohorte 2004-2008 (%)
Capitale-Nationale	8 043	4,6
Montérégie *	6 978	4,0
Outaouais	4 613	2,6
Estrie	3 363	1,9
Laurentides	3 206	1,8
Lanaudière	2 515	1,4
Mauricie	1 244	0,7
Centre-du-Québec	1 243	0,7
Chaudière-Appalaches	967	0,6
Saguenay–Lac-Saint-Jean	590	0,3
Bas-Saint-Laurent	422	0,2
Abitibi-Témiscamingue	287	0,2
Côte-Nord	162	0,1
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	116	0,1
Nord-du-Québec	48	0,0
Total hors RMM	33 797	19,2
Total Québec**	176 283	100,0

* *Aux fins des calculs de l'immigration en région, la Montérégie se définit comme la région administrative de la Montérégie, excluant le territoire de la Conférence régionale des élus de Longueuil.*

** *Exclut les cas de lieu de résidence au Québec inconnu.*

PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC ENTRE 2004 ET 2008 SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE EN JANVIER 2010

Indicateur 5.3.2 — Nombre de partenaires interpellés (par région) par les plans d'action régionaux et par les ententes de partenariat signées avec des municipalités, des conférences régionales des élus (CRÉ) et d'autres instances

Cible 2009-2010 : 14 ententes avec les CRÉ hors RMM, 6 ententes avec les villes, 16 ententes avec les organismes à but non lucratif (OBNL) en régionalisation et 5 avec les organismes municipaux et économiques
Cible 2011-2012 : 16 ententes avec les CRÉ hors RMM, 10 ententes avec les villes, 18 ententes avec les OBLN en régionalisation et 8 ententes avec des organismes municipaux et économiques

Résultats 2009-2010 — 9 ententes avec les CRÉ hors RMM, 4 ententes avec les villes et 19 ententes avec d'autres instances, dont 15 ententes avec les OBNL en régionalisation, 1 entente avec un organisme municipal et économique, 2 ententes avec des organismes rattachés au réseau de l'éducation et 1 entente avec un syndicat

La cible a été partiellement atteinte en raison des priorités fixées par le contexte budgétaire. De plus, le Ministère est à revoir son approche de régionalisation et procède à l'évaluation du Programme régional d'intégration. En effet, 9 ententes sont ou ont été en vigueur avec les CRÉ hors RMM pendant l'exercice financier et 3 autres sont en négociation. Quant aux ententes avec les municipalités hors RMM, 4 sont ou ont été en vigueur au cours de l'exercice financier et 4 autres sont en préparation.

Régions hors RMM	Nombre d'ententes avec des CRÉ*	Nombre d'ententes avec des municipalités**	Nombre d'ententes avec d'autres instances
Bas-Saint-Laurent	–	–	1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	–	–	1
Capitale-Nationale	–	–	3
Mauricie	–	1	–
Estrie	1	1	3
Outaouais	1	1	–
Abitibi-Témiscamingue	1	–	–
Côte-Nord	–	–	–
Nord-du-Québec	–	–	–
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	–	1
Chaudière-Appalaches	1	–	3
Lanaudière	1	1	–
Laurentides	1	–	2
Montérégie (CRÉ de la Montérégie Est)	–	–	3
Montérégie (CRÉ de la Vallée du Haut-Saint-Laurent)	1	–	1
Centre-du-Québec	1	–	–
National	–	–	1
Total	**9**	**4**	**19**

* *Le Ministère a aussi des ententes avec les CRÉ de Montréal et de Longueuil. Ces CRÉ sont situées sur le territoire de la RMM.*

** *Le Ministère a aussi une entente avec la Ville de Montréal.*

Outre les ententes présentées dans le tableau précédent, il est important de souligner que le Ministère a également conclu des ententes en régionalisation de l'immigration avec quatre OBNL situés à Montréal. Les organismes des régions et ceux de Montréal travaillant en synergie pour faire la promotion de l'établissement des personnes immigrantes en région, on constate qu'un nombre de plus en plus élevé de personnes qui avaient initialement choisi de s'établir dans la région métropolitaine s'installent dans d'autres régions du Québec, avec le soutien de ces OBNL.

Le Ministère a aussi conclu des ententes dans la RMM avec les conférences régionales des élus de Longueuil et de Montréal ainsi qu'avec la Ville de Montréal.

Les ententes de partenariat avec les CRÉ et les municipalités encouragent la concertation régionale et locale autour de projets visant à favoriser l'intégration culturelle, sociale et professionnelle des personnes immigrantes ainsi que le développement de relations interculturelles harmonieuses au sein de la population.

Dans les régions hors RMM, ces ententes ont en plus pour objectifs l'attraction des personnes immigrantes et leur établissement durable en région.

Indicateur 5.3.3 Nombre de personnes établies et travaillant en région à la suite de leur participation à un projet *Passerelle pour l'emploi en région*

Cible 2009-2010 : Terminer le développement de la mesure en collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)
Cible 2011-2012 : Année de référence

Résultats 2009-2010 *Passerelle pour l'emploi en région* en voie de développement en collaboration avec le MESS

La cible 2009-2010 a été partiellement atteinte. En effet, en 2009-2010, un prototype enrichi des séances d'information sur la vie et l'emploi en région a été élaboré afin de tenir compte des particularités de chacune des régions. Les 101 séances offertes à la clientèle ont permis de joindre 2 092 personnes en 2009-2010. De plus, des mécanismes ont été mis en place afin d'arrimer l'offre et la demande, c'est-à-dire les emplois disponibles dans les régions et les personnes immigrantes dans la région métropolitaine de Montréal à la recherche d'un emploi. Enfin, des travaux ont été entrepris pour modifier les normes du Programme régional d'intégration afin d'encadrer le soutien financier prévu dans la mesure, notamment le remboursement de frais de déplacement pour les entrevues d'embauche.

Les paramètres du cadre financier de la mesure ayant évolué au cours de l'année, la mise en œuvre de cette mesure est reportée à l'automne 2010. Par conséquent, la définition des cibles en concertation avec les organismes partenaires se fera en 2010-2011. La première année complète de reddition de comptes sera 2011-2012 devenant ainsi l'année de référence pour les années subséquentes.

ENJEU 4

UNE ORGANISATION AGILE, ENGAGÉE DANS LA TRANSFORMATION DE SES FAÇONS DE FAIRE ET RÉSOLUMENT AXÉE SUR LES RÉSULTATS

ORIENTATION 6

ACCROÎTRE LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE EN MISANT SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, LES SERVICES PARTAGÉS ET LA REDDITION DE COMPTES

ORIENTATION 6	Objectif 6.1
	Améliorer les programmes, les services et les activités de soutien par des examens périodiques de la performance et de la pertinence, la mise en œuvre d'un plan annuel d'amélioration et un recours accru aux services en ligne
Indicateur 6.1.1	Nombre et proportion de programmes et de services examinés
Cibles 2009-2010 :	Réalisation de l'an 1 du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* Adoption et réalisation de l'an 1 du *Plan d'évaluation de programme 2009-2012* Adoption et réalisation de la *Planification annuelle de vérification interne 2009-2010* Adoption du *Plan de vérification interne axé sur les risques 2010-2013* Adoption et réalisation de l'an 1 du *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* Cible 2011-2012 : 100 % des programmes et des services ciblés ont fait l'objet d'études dans le cadre de la démarche pluriannuelle élaborée en 2009-2010
Résultats 2009-2010	*Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* : activités réalisées *Plan d'évaluation de programme 2009-2012* adopté; retard de 6 mois dans la mise en œuvre 80 % des mandats inclus dans la *Planification annuelle de vérification interne 2009-2010* réalisés *Plan de vérification interne axé sur les risques 2010-2013* adopté *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* finalisé et bilan au 30 septembre 2009 réalisé

Les cibles 2009-2010 ont été partiellement atteintes. L'ensemble des plans sont adoptés, leur mise en œuvre et leur suivi sont bien enclenchés.

L'année 2009-2010 a marqué le début de la mise en œuvre du *Plan directeur des services à la clientèle 2009-2013* adopté par le Ministère afin d'améliorer ses services à la clientèle et d'assurer la cohérence de ses interventions à cet égard.

Les principales réalisations à signaler au terme de cette première année sont :

- l'adoption et la mise en œuvre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* (voir l'indicateur 6.1.2);
- l'adoption et la mise en œuvre de mécanismes de suivi des plaintes (voir l'engagement de la *Déclaration de services à la clientèle* lié au Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services);
- la refonte de la *Déclaration de services à la clientèle*;
- l'adoption d'un plan de révision et de simplification des lois et règlements dont l'application relève de la ministre;
- la finalisation du *Plan d'amélioration de la performance* incluant la liste des processus à optimiser;
- l'adoption d'une nouvelle politique linguistique (voir la section sur la conformité aux lois et politiques gouvernementales);
- l'implantation d'un mécanisme de contrôle de la qualité au Registraire et services à la clientèle;
- l'amorce des travaux de révision de l'organisation des services par, notamment, le projet d'offre de services intégrés aux entreprises.

Le *Plan d'évaluation de programme 2009-2012* ainsi que son cadre de référence ont été adoptés en juillet 2009. Le plan d'évaluation dresse la liste des sept évaluations de programme que le Ministère s'est engagé à réaliser d'ici le 31 mars 2012.

En 2009-2010, le Ministère a réalisé les travaux d'évaluation de programme suivants :

- l'évaluation de l'an 1 du Programme *Valorisation jeunesse* — volet *Place à la relève*;
- le projet de mandat d'évaluation pour le Plan d'action *La diversité : une valeur ajoutée*;
- le mandat d'évaluation et le cadre d'évaluation du Programme régional d'intégration (approuvés en septembre 2009); la collecte des données (phase I) en cours au 31 mars 2010.

Selon le *Plan d'évaluation de programme 2009-2012*, le Ministère accuse un retard d'environ six mois par rapport à la planification initiale. Cette situation s'explique principalement par les difficultés de recrutement de personnel en évaluation de programme. Il s'agit d'une problématique généralisée au gouvernement du Québec.

Quant à la vérification interne, 80 % des mandats inclus dans la *Planification annuelle de vérification interne 2009-2010* ont été réalisés. Ce résultat est lié en partie aux mouvements de personnel. Le *Plan de vérification interne axé sur les risques 2010-2013* a par ailleurs été adopté.

Le *Plan d'amélioration de la performance* (PAP) a été élaboré sur une base pluriannuelle en conformité avec la planification stratégique. Le *Plan d'amélioration de la performance 2009-2012* a été finalisé en mars 2010 et le suivi de la majorité des actions qu'il comporte se fera par l'entremise du *Plan d'action ministériel annuel*. Le bilan de l'ensemble des actions du PAP sera réalisé aux printemps 2011 et 2012.

Indicateur 6.1.2	Évolution de la satisfaction de la clientèle, selon les services ciblés
Cibles 2009-2010 :	Approbation du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* Démarrage de 100 % des sondages prévus en 2009-2010 Cible 2011-2012 : 100 % des services ciblés ont fait l'objet d'une étude dans le cadre du *Plan triennal ministériel 2009-2012 de mesure des attentes et de la satisfaction de la clientèle* élaboré en 2009-2010
Résultats 2009-2010	*Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* approuvé 44 % des sondages prévus en 2009-2010 démarrés (en ligne)

La cible 2009-2010 d'approbation du *Plan d'évaluation* a été atteinte, celle concernant le démarrage des sondages prévus en 2009-2010 a été partiellement atteinte.

Le *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* vise à accroître et à systématiser la connaissance des besoins, des attentes et de la satisfaction de la clientèle au regard des services offerts par le Ministère. Il prévoit la réalisation de 18 sondages portant sur les principaux services du Ministère sur une période de trois ans. À l'exception d'un sondage téléphonique, tous les sondages se font par Internet. Les personnes qui n'ont pas accès à Internet ont la possibilité de répondre par téléphone (sans frais). Une fois le sondage mis en ligne, le délai pour obtenir les résultats variera selon le volume de clientèle et le niveau de participation. Un minimum de réponses est nécessaire pour garantir la fiabilité des résultats.

Au 31 mars 2010, quatre des neuf sondages prévus pour 2009-2010 avaient été mis en ligne; un sondage a été terminé le 26 décembre 2009. Le tableau suivant présente l'état d'avancement de l'an 1 du *Plan d'évaluation* au 31 mars 2010.

Service faisant l'objet d'un sondage	État d'avancement au 31 mars 2010
Évaluation préliminaire d'immigration en ligne	Terminé le 26 décembre
Guide *Apprendre le Québec*	En voie de réalisation
Accompagnement d'une personne immigrante auprès d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation	En voie de réalisation
Cours de français spécialisé	En voie de réalisation
Demande en ligne de certificat d'acceptation du Québec pour études	Questionnaire prêt
Demande d'engagement de parrainage familial	Questionnaire prêt
Cours de français en ligne	Questionnaire prêt
Rencontre individuelle d'accueil ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec	Questionnaire prêt
Site Internet Immigration-Québec	Questionnaire en voie d'élaboration

Le retard dans la mise en application du *Plan d'évaluation* s'explique par le processus d'appel d'offres qui a été plus long que prévu. Le Ministère compte rattraper ce retard et respecter la cible pour 2011-2012.

Le sondage sur l'*Évaluation préliminaire d'immigration en ligne* (ÉPI) indiquait que, dans l'ensemble, la clientèle ayant répondu était satisfaite de ce service. En effet, 70 % de celle-ci a attribué une note de 8 ou plus sur 10 à la question sur la satisfaction globale. Les principales améliorations proposées consistent à faciliter, dans le répertoire disponible en ligne, la recherche d'équivalences de diplômes et de professions ainsi qu'à mieux expliquer les critères permettant de recevoir une réponse positive à l'ÉPI.

Indicateur 6.1.3 Nombre de nouveaux services en ligne

Cible 2009-2010 : 1 nouveau service en ligne
Cible 2011-2012 : 100 % des services prévus dans la planification pluriannuelle mis en ligne

Résultats 2009-2010 1 nouveau service en ligne

La cible 2009-2010 a été atteinte. Depuis le 22 février 2010, les personnes immigrantes nouvellement arrivées au Québec peuvent déposer une demande d'admission aux cours de français à temps complet dans le site Immigration-Québec. Ce projet répond à la volonté gouvernementale d'offrir un meilleur service à la clientèle par voie électronique.

Ce nouveau service, offert en français, en espagnol et en anglais, permet notamment aux personnes immigrantes d'obtenir une confirmation d'admission en ligne, de télécharger et d'imprimer la liste des pièces justificatives à fournir, de faire un changement d'adresse et de consulter et suivre l'évolution de leur demande de façon confidentielle. Il leur permet d'y accéder en tout temps même si leur demande initiale a été faite en version papier, de recevoir des notifications et d'utiliser leur compte client pour bénéficier d'autres services offerts en ligne par le Ministère.

Ce nouveau service permet en outre de réduire le nombre d'appels téléphoniques acheminés au Service des renseignements généraux et d'alléger le processus de traitement des demandes d'admission et la gestion des documents imprimés.

Indicateur 6.1.4 Nombre et proportion de personnes qui se prévalent des nouveaux services en ligne

Cible 2009-2010 : Demande d'admission en ligne aux cours de français à temps complet – 450 demandes, soit 25 % des demandes effectuées au cours de l'exercice
Cible 2011-2012 : À déterminer en fonction de chaque nouveau service

Résultats 2009-2010 277 demandes d'admission en ligne entre le 22 février et le 31 mars 2010, soit 17 % de l'ensemble des demandes déposées pendant la même période

Entre le 22 février et le 31 mars 2010, 277 demandes d'admission ont été déposées en ligne ce qui représente 17 % des 1 628 demandes déposées pendant la même période (en version papier et en version électronique). La cible n'a pas été atteinte en raison des délais liés à l'implantation de ce nouveau service.

Pour l'année 2010-2011, l'objectif d'utilisation de ce nouveau service a été fixé à 50 % de l'ensemble des demandes d'admission aux cours à temps complet. Des signets promotionnels en français seront distribués à la clientèle au cours de l'été 2010 et en langue anglaise et espagnole à l'automne 2010 afin de faire connaître les services en ligne du Ministère. De plus, des séances d'information seront aussi données dans les services Immigration-Québec et chez les partenaires en francisation du Ministère. Enfin, des discussions avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont prévues pour que sa clientèle immigrante puisse être jointe au moyen de signets promotionnels les invitant à déposer leur demande en ligne plutôt qu'au moyen d'un formulaire imprimé.

ORIENTATION 6 — **Objectif 6.2**

Élaborer, d'ici 2009, une approche de gestion intégrée des risques et s'assurer, d'ici 2011, de son application dans l'ensemble des processus d'affaires du Ministère

Indicateur 6.2.1 — Adoption de l'approche

Cible 2009-2010 : Sans objet

Résultats 2009-2010 Sans objet

Tel que noté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, le cadre ministériel de gestion intégrée des risques a été adopté en décembre 2008.

Indicateur 6.2.2 — Degré de réalisation de son application

Cible 2009-2010 : 30 % à 40 % des processus d'affaires réalisés
Cible 2011-2012 : 100 % du cadre ministériel appliqué, c'est-à-dire 100 % des processus d'affaires

Résultats 2009-2010 30 % des processus d'affaires réalisés

La cible minimale a été atteinte. Dans le cadre de la mise en œuvre de l'approche de gestion intégrée des risques, le Ministère a révisé son plan de déploiement. Le plan, qui prévoyait l'examen de 16 processus d'affaires, en compte désormais 23. L'augmentation est liée au découpage de certains processus en sous-processus afin de permettre un examen plus détaillé d'activités jugées stratégiques ou complexes.

Au cours de l'année 2009-2010, le Ministère a procédé à l'examen de deux processus d'affaires, portant ainsi à sept le nombre total d'exercices réalisés, soit 30 % de la cible de 2011-2012. Par ailleurs, les travaux portant sur deux processus ont été entrepris et seront achevés au cours de 2010-2011.

ORIENTATION 6 — **Objectif 6.3**

Renforcer la reddition de comptes du Ministère et de ses partenaires

Indicateur 6.3.1 — Mise en place d'un tableau de bord de gestion

Cibles 2009-2010 : Élaboration de la charte de projet pour l'implantation du Tableau de bord ministériel
Suivi systématique de 75 % des indicateurs, soit 39 indicateurs opérationnels sur les 52 inscrits au Tableau de bord
Cible 2011-2012 : Tableau de bord ministériel opérationnel à 100 %

Résultats 2009-2010 Charte de projet élaborée
Suivi systématique (annuel ou trimestriel) de 77 % des indicateurs, soit 40 indicateurs sur les 52 inscrits au Tableau de bord

La cible 2009-2010 a été dépassée par 2 points de pourcentage. Le Tableau de bord ministériel présente les résultats trimestriels des objectifs et des engagements publics du Ministère dans son ensemble et en fait le suivi. Le suivi de certains indicateurs dépend de la mise en application des projets concernés et des systèmes de mesure fiables. Il est possible que le nombre total d'indicateurs suivis dans le Tableau de bord ministériel change à la suite d'une réévaluation de l'outil au printemps 2010.

Reddition de comptes des partenaires

Des mesures importantes continuent d'être mises en place afin d'assurer le suivi des services offerts à la clientèle du Ministère par ses partenaires, et ce, tant dans les ententes avec d'autres ministères (voir l'orientation 3) qu'avec les associations, les établissements d'enseignement et les organismes communautaires financés par le Ministère en vue d'offrir des services d'accompagnement et de francisation.

En ce qui concerne les services de francisation, en 2009-2010, le Ministère a fait affaire avec 43 partenaires qui donnent des cours à temps complet et 109 partenaires qui donnent des cours à temps partiel. Certains partenaires offrent les deux programmes de formation du Ministère. Les cours offerts en partenariat par les milieux de formation étaient répartis de la façon suivante :

Milieu de formation	Temps complet	Temps partiel
Université	4	1
Cégep	18	11
Commission scolaire	8	2
Organisme à but non lucratif	13	66
Milieu de travail	0	29
Total	**43**	**109**

Le Ministère a également établi un partenariat avec le Collège de Rosemont (Cegep@distance) pour la poursuite de la mise en œuvre du cours de français en ligne (FEL).

De plus, au 31 mars 2010, le Ministère avait 86 ententes en vigueur avec des partenaires étrangers en francisation (Alliances françaises, instituts culturels, etc.), répartis dans 24 pays.

Au Québec, la reddition de comptes est faite annuellement par les établissements d'enseignement et les organismes communautaires pour les cours de français à temps complet. En 2009-2010, le Ministère a effectué l'examen des aspects administratifs et financiers de la francisation des personnes immigrantes. Les données recueillies donnent un aperçu global de la situation et permettent de dégager certaines tendances au regard de l'aspect financier. De façon générale, bien que parfois incomplètes, les informations demandées ont été fournies par les établissements et permettent d'établir que la plupart des partenaires ont respecté les conditions de l'entente contractuelle avec le Ministère, que ce soit sur le plan de l'encadrement du corps professoral et des élèves que des activités de monitorat. On constate cependant qu'un renforcement du message concernant l'importance de rendre compte de l'aspect financier se révèle nécessaire afin de consolider le processus.

En matière de services d'intégration, en 2008-2009, le Ministère a conclu une entente avec la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes pour concevoir et implanter un outil de gestion des activités et services offerts en vertu du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (voir l'indicateur 5.1.3). En 2009-2010, 62 organismes ont été financés en vertu de ce programme pour offrir aux personnes nouvellement arrivées un accompagnement personnalisé dans leurs démarches d'intégration. L'outil de gestion est utilisé dans ces organismes depuis juillet 2009. Il permet aux organismes de fournir des données anonymisées sur la clientèle qui bénéficie des services d'accompagnement. Un algorithme intégré à l'outil attribue un code unique à chaque personne. Ce code unique est le même peu importe l'organisme fréquenté, ce qui permet au Ministère de connaître le nombre exact de personnes qui ont eu recours aux services et le parcours de la clientèle. La mise en application de l'outil permettra une collecte de données fiables à partir de 2010-2011.

ORIENTATION 7

ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES RESSOURCES HUMAINES ET LEUR ENGAGEMENT DANS L'ATTEINTE DES RÉSULTATS VISÉS PAR LE MINISTÈRE

ORIENTATION 7	Objectif 7.1
	Élaborer et mettre en œuvre un plan directeur axé sur la disponibilité, la mobilisation et la compétence des ressources humaines
Indicateur 7.1.1	Adoption du *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012* en 2008
Cible 2009-2010 :	Sans objet
Résultats 2009-2010	Sans objet

Tel qu'il a été noté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*, le *Plan directeur 2008-2012* a été adopté en décembre 2008.

Indicateur 7.1.2	Degré de réalisation du *Plan directeur 2008-2012*
Cible 2009-2010 :	40 % de réalisation du *Plan directeur 2008-2012* Cible 2011-2012 : *Plan directeur 2008-2012* réalisé à 100 %
Résultats 2009-2010	*Plan directeur 2008-2012* réalisé à 44 %

La cible 2009-2010 a été dépassée.

Le *Plan d'action 2008-2012*, élaboré dans la foulée du *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012*, a été bonifié en cours d'année, passant de 28 à 36 actions. Ces actions, qui ont mobilisé de façon importante le personnel de la Direction des ressources humaines, ont permis d'améliorer le plan quinquennal au regard notamment de la formation de la main-d'œuvre, du service à la clientèle, de la relève, de la santé des personnes et de la satisfaction au travail.

En comptabilisant les actions complètement réalisées, celles réalisées en continu, ainsi que celles actuellement en voie de réalisation (25 %), il est possible d'établir que 69 % du plan quinquennal a été mis en œuvre jusqu'à présent (25 actions sur 36), dont 44 % au cours de l'année financière 2009-2010.

UNE ACTION SOUTENUE

Pour évoluer vers une culture axée sur les résultats, le Ministère s'est doté d'un cadre de référence et d'outils de conduite en matière de gestion de changement. Il a formé une équipe multidisciplinaire d'intervenantes et intervenants internes et offert de la formation à l'ensemble de ses gestionnaires pour mener à bien les projets actuellement en voie de réalisation.

Afin de favoriser une approche de développement des compétences et des capacités organisationnelles, des outils d'aide à l'élaboration de plans de développement des compétences et un guide de formation sur la gestion administrative ont été élaborés et remis aux gestionnaires et aux chefs d'équipe.

Pour mobiliser le personnel et renforcer le sentiment d'appartenance, un cadre de référence sur la reconnaissance a été adopté par le Ministère. En outre, un projet pilote destiné aux membres du personnel âgés de 35 ans ou moins a été mis sur pied afin de mieux faire connaître le fonctionnement de l'État québécois et favoriser la rétention des jeunes de cette strate d'âge au sein de l'Administration. Ce projet, unique à l'échelle de la fonction publique québécoise, permettra à huit jeunes fonctionnaires, filles et garçons, sélectionnés par un comité ministériel, de participer à cinq sessions de travail avec des hauts dirigeants et dirigeantes de l'État.

Le Ministère poursuit aussi ses activités en matière de ressources humaines telles que la promotion de carrières au sein de son organisation, l'embauche d'étudiantes et étudiants et de personnes issues de groupes cibles ainsi que la nomination de jeunes diplômées et diplômés ou de stagiaires à des postes occasionnels.

Le personnel du Ministère peut consulter dans l'intranet le *Coffre à outils santé* qui présente sur une base mensuelle de l'information sur divers sujets liés à la santé des personnes. La politique sur le harcèlement psychologique a par ailleurs été révisée et remise à l'ensemble des gestionnaires. Une exposition d'œuvres d'art réalisées par le personnel du Ministère a été organisée en collaboration avec le comité organisateur du Mois de l'histoire des Noirs. Exposées au siège social du Ministère, les œuvres ont aussi été présentées dans une galerie virtuelle dans le site intranet.

D'autres dossiers axés sur le transfert d'expertise, le renforcement du rôle économique du Ministère, le service à la clientèle et la restructuration de la formation ont été amorcés. Ces travaux constituent des priorités pour la prochaine année afin de poursuivre la mise en œuvre du *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012*.

Indicateur 7.1.3 — Degré d'appréciation du personnel au regard de la qualité de vie au travail et améliorations apportées

Cible 2009-2010 : Mise en place des mesures définies dans les plans d'action découlant de l'identification des forces et des pratiques à développer
Cible 2011-2012 : Amélioration du degré de satisfaction du personnel envers l'organisation par rapport à la mesure précédente

Résultats 2009-2010 Taux de réalisation de 80 %

Le plan d'action ministériel élaboré à la suite du sondage de la satisfaction du personnel a été approuvé en juillet 2009. Sur les 18 mesures proposées, 15 ont été mises en œuvre, ce qui représente un taux de réalisation de plus de 80 %. Cette cible était d'ailleurs prévue au *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012*.

L'ensemble des mesures concourt à l'amélioration de la santé du personnel et à la qualité de vie au travail. Le suivi effectué auprès des gestionnaires quant à la réalisation des activités prévues dans les plans d'action de leurs unités respectives démontre que plusieurs de ces activités ont été réalisées. La seconde passation du questionnaire de satisfaction, prévue pour 2010-2011, permettra d'évaluer l'impact des actions entreprises jusqu'ici.

Parmi les activités prévues au plan d'action ministériel, il est possible d'en regrouper certaines en fonction des leviers organisationnels auxquels elles se rattachent :

- **Clarté :** Trois séances d'accueil ont permis de sensibiliser le nouveau personnel sur la vision, la mission et les objectifs du Ministère. De l'information de nature ministérielle a aussi été diffusée par les gestionnaires à leurs équipes respectives.
- **Compétence :** Plusieurs sessions de formation ont favorisé le développement des compétences du personnel (l'initiation à la détection de la fraude; les concepts de base en interculturel et les différences culturelles en emploi; la gestion de projet).
- **Influence :** Pour favoriser la participation à la prise de décision ministérielle, le personnel a été consulté au moyen de groupes de discussion sur la *Déclaration de services à la clientèle*. Le Groupe action relève a pu formuler ses commentaires sur le *Plan directeur en gestion des ressources humaines 2008-2012*. Plusieurs porteurs de dossiers ont participé à diverses rencontres tenues par la haute direction. Le Ministère a tenu quatre rencontres conjointes avec le syndicat des professeures et professeurs de français et cinq autres avec des comités ministériels des relations professionnelles et le Comité mixte ministériel des relations professionnelles.
- **Appréciation :** La rencontre d'évaluation du rendement représentant une occasion privilégiée de reconnaître l'apport des employées et employés, les gestionnaires ont reçu une attente signifiée afin de procéder à la signification des attentes et à l'évaluation du rendement de leur personnel sur une base annuelle. Un cadre de référence sur la reconnaissance au travail ainsi qu'une politique de mobilité interne ont aussi été élaborés et adoptés. Une exposition a été organisée afin de mettre en valeur les talents artistiques du personnel.
- **Organisation du travail :** Plusieurs projets liés à la révision des processus ont été mis en place dans les trois grands secteurs d'activité du Ministère. Afin de soutenir la mise en œuvre des changements organisationnels, un cadre de référence et des outils ont été élaborés et une formation de trois jours pour une équipe multidisciplinaire a été offerte. Quatre conseillères en gestion des ressources humaines ont bénéficié d'une formation pour devenir des agentes multiplicatrices au sein du Ministère. Les gestionnaires ont participé à une session de formation sur la gestion du changement. Du soutien a été offert dans 12 projets liés à des changements organisationnels.
- **Climat de travail :** La Politique ministérielle visant à contrer le harcèlement psychologique en milieu de travail a été révisée et transmise à l'ensemble des gestionnaires. De plus, un *Coffre à outils santé* a été créé et versé dans l'intranet ministériel; le personnel peut y consulter, entre autres, des rubriques sur l'alimentation, l'activité physique, le sommeil et le stress. Des conférences midi sur des sujets liés à la santé des personnes ont aussi été offertes au personnel.

D'autres mesures ont été prévues dans les 36 plans d'action des unités administratives. Ces actions ont donné lieu notamment à des réunions d'équipe plus fréquentes, à l'élaboration de plans annuels de formation, à des rencontres de consultation et d'échange, à la tenue d'activités de ressourcement et à l'actualisation de certaines règles et procédures.

Vue d'ensemble et approche globale

L'ensemble des mesures déployées au cours de l'année 2009-2010 visent des retombées positives sur la satisfaction au travail et, par voie de conséquence, sur la rétention du personnel et le taux d'absentéisme.

La prochaine passation du sondage sur la satisfaction au travail prévue au cours du prochain exercice financier permettra d'évaluer l'impact des mesures mises en œuvre sur la satisfaction du personnel.

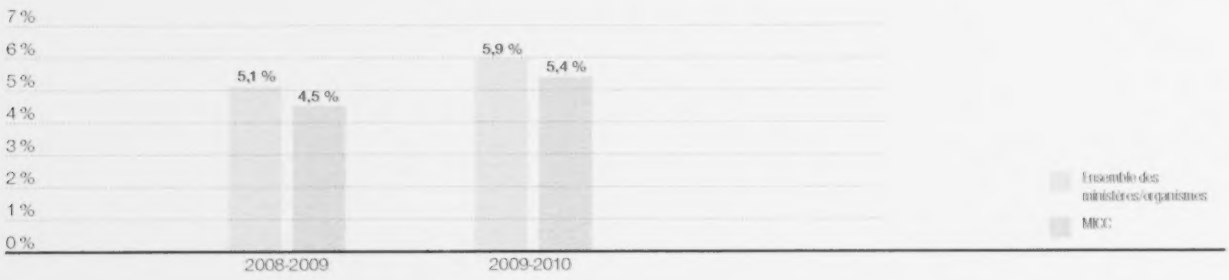
Départs à la retraite

L'administration publique québécoise n'échappe pas au phénomène de vieillissement observé dans l'ensemble de la population. Le tableau suivant précise le nombre de départs à la retraite des deux dernières années ainsi que les prévisions pour 2010-2011.

	2008-2009	2009-2010	2010-2011 (prévisions)
Nombre d'employées et employés réguliers au 1er avril	806	864	857
Nombre de retraites	36	47	43
Pourcentage de départs	4,5 %	5,4 %	5,0 %

Le pourcentage moyen de départs à la retraite, basé sur les deux dernières années, indique que 5,0 % des employées et employés réguliers pourraient quitter le Ministère en 2010-2011, ce qui représenterait 43 personnes. L'analyse de la vulnérabilité des emplois, réalisée dans le cadre de la planification de la main-d'œuvre, a permis de déterminer les emplois à haut facteur de vulnérabilité et les mesures particulières à mettre en place en matière de remplacement de la main-d'œuvre et de transfert d'expertise.

TAUX DE DÉPARTS À LA RETRAITE, ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES ET LE MICC, 2008-2009 ET 2009-2010

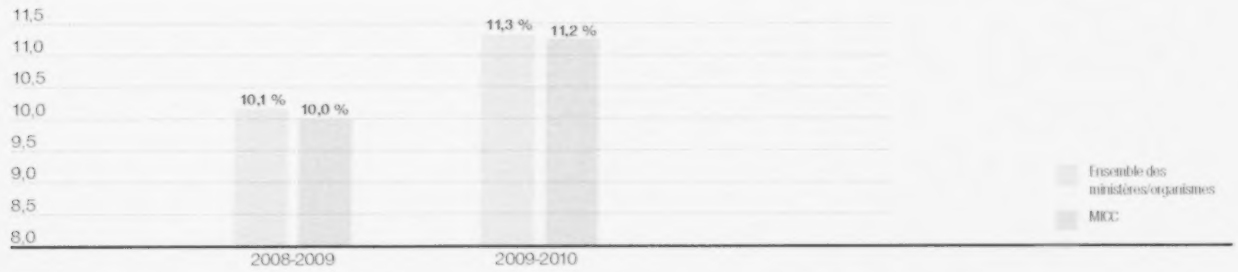


Ce graphique indique que le pourcentage de départs à la retraite du personnel régulier du Ministère en 2009-2010 a été plus élevé qu'en 2008-2009 mais plus bas que celui de l'ensemble des ministères et organismes du Québec.

Taux de roulement

Cet indicateur mesure le nombre de départs volontaires d'employées et employés réguliers du Ministère par rapport à la population de référence en début d'année.

TAUX DE ROULEMENT, ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES ET LE MICC, 2008-2009 ET 2009-2010

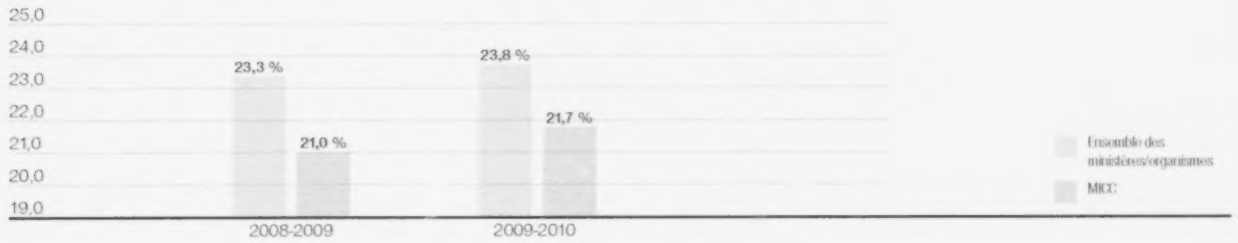


L'analyse des données indique que le taux de roulement du Ministère est en hausse par rapport à l'année précédente, tout en demeurant légèrement plus bas que celui de l'ensemble des ministères et organismes. Cette hausse s'explique par un nombre plus élevé de retraites par rapport à 2008-2009.

Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme correspond au nombre d'années-personnes en absence, soit toute absence entièrement rémunérée, partiellement rémunérée ou non rémunérée, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

TAUX D'ABSENTÉISME, ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES ET LE MICC, 2008-2009 ET 2009-2010



Le graphique indique que le taux d'absentéisme du Ministère est moins élevé que celui de la fonction publique. On remarque cependant que le taux de l'année 2009-2010 est légèrement plus élevé que celui de la période précédente. La même tendance se remarque dans l'ensemble des ministères et organismes.

Indicateur 7.1.4	Pourcentage de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences
Cible 2009 :	1 % ou plus de la masse salariale investi dans le maintien, le développement et le transfert des compétences Cible 2011 : 1,5 % de la masse salariale
Résultats 2009	1,4 % de la masse salariale (993 344 $) investi en 2009 dans le maintien, le développement et le transfert des compétences

La cible 2009 a été dépassée. La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-8.3) fixe à un minimum de 1 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'année civile 2009, 1,4 % de la masse salariale du Ministère a été consacré au développement et au maintien de l'expertise du personnel.

UNE ACTION SOUTENUE

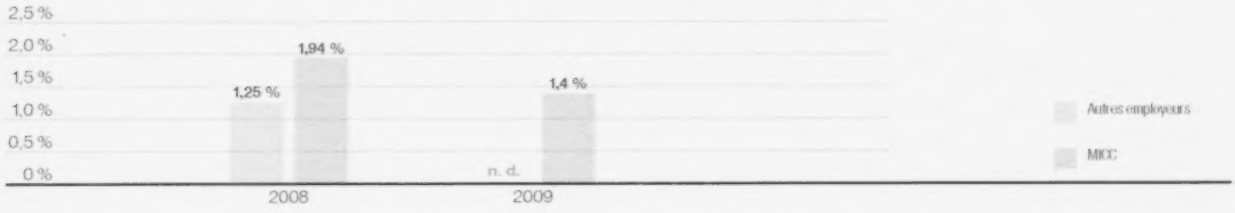
Comme pour les années antérieures, les efforts consacrés à la formation et au développement de la main-d'œuvre ont principalement porté sur l'acquisition de compétences spécialisées en fonction de divers champs d'expertise. Par ailleurs, le choix des activités de formation de nature ministérielle s'est appuyé essentiellement sur des besoins concordant avec les orientations stratégiques du Ministère.

Les activités de formation offertes au personnel du Ministère portaient notamment sur l'utilisation des outils de bureautique et des systèmes d'information, l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, la gestion de projet, la gestion du changement, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, les relations interculturelles, la sélection des travailleuses et travailleurs, l'analyse différenciée selon les sexes, la rédaction épicène et la fraude documentaire.

Le *Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, année civile 2008*, publié par la Commission des partenaires du marché du travail en avril 2010, présente les données relatives à 99 % des employeurs assujettis à la Loi en 2008.

Le graphique suivant indique que le Ministère investit depuis deux ans plus de 1 % de dépenses en formation prévues par la Loi. L'investissement du Ministère est supérieur à celui de la moyenne de l'ensemble des employeurs assujettis à la Loi pour l'année civile 2008. Par ailleurs, le Ministère a amorcé une démarche de restructuration de ses activités de formation dans un objectif de certification qualité auprès de la Commission des partenaires du marché du travail.

PROPORTION DES DÉPENSES DE FORMATION PAR RAPPORT À LA MASSE SALARIALE, AUTRES EMPLOYEURS ASSUJETIS À LA LOI ET LE MICC, 2008 ET 2009



Source : Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, année civile 2008, *Commission des partenaires du marché du travail, avril 2010.*

Nombre de jours de formation par ETC (équivalent temps complet)

Au cours de l'année civile 2009, le Ministère a offert en moyenne 3,0 jours de formation par ETC utilisé par rapport à 4,1 jours en 2008.

VIGIE DE LA COHÉSION SOCIALE

Promouvoir la cohésion de la société québécoise est au cœur de la mission du Ministère. L'ensemble de ses interventions vise ainsi à contribuer à la pleine participation de chaque personne, native ou non, au développement du Québec.

Dans ce contexte, le Ministère a innové dans son *Plan stratégique 2008-2012* en s'engageant « à assurer une vigie de l'évolution, au sein des différentes composantes de la population québécoise, de trois grands facteurs qui contribuent à la cohésion sociale : 1) l'adhésion aux valeurs communes; 2) la connaissance du français; et 3) le taux d'emploi ».

VALEURS COMMUNES

Le Ministère a inclu dans son plan stratégique des objectifs liés au partage des valeurs communes et a mis en place de nombreuses initiatives visant à accroître chez les personnes immigrantes une connaissance et une compréhension de ces valeurs, à favoriser une ouverture à la diversité et à promouvoir l'apport de l'immigration (voir l'enjeu 1).

Dans cette perspective, le Ministère avait entrepris en 2008-2009 des travaux préparatoires à la tenue d'une enquête terrain afin de mesurer les progrès réalisés sur ces trois aspects. Pour des raisons budgétaires, l'enquête prévue ne sera pas réalisée.

CONNAISSANCE DU FRANÇAIS

Par ses interventions, le Ministère vise la pérennité du fait français au Québec en faisant en sorte que la majeure partie des personnes immigrantes connaissent le français à leur arrivée et que celles qui ne le maîtrisent pas suffisamment aient accès à une offre diversifiée de services en francisation.

Divers mécanismes de mesure ont été élaborés, particulièrement par le Conseil supérieur de la langue française et par l'Office québécois de la langue française pour suivre la situation linguistique au Québec, dans les régions et au sein des différentes composantes de la société.

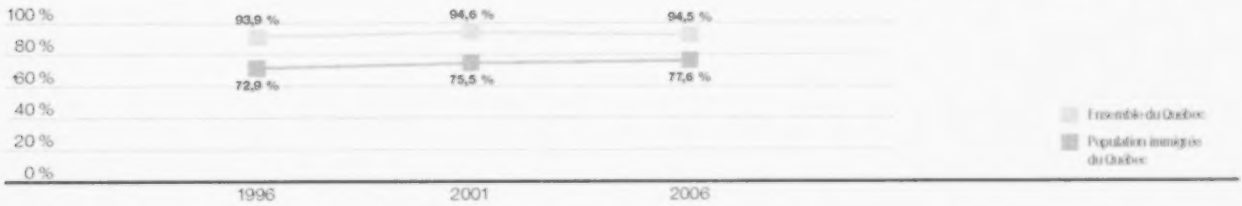
Pour sa part, le Ministère a décidé de suivre, à partir des données censitaires, donc tous les cinq ans, l'évolution de la connaissance du français de la population dans son ensemble et celle de la population immigrée.

PROPORTION DE PERSONNES CONNAISSANT LE FRANÇAIS, 1996, 2001 ET 2006

	1996	2001	2006
Population immigrée du Québec	72,9 %	75,5 % (var. + 2,6 pts %)	77,6 % (var. + 2,1 pts %)
Ensemble du Québec	93,9 %	94,6 % (var. + 0,7 pts %)	94,5 % (var. - 0,1 pts %)

Source : Statistique Canada, Recensements 1996, 2001 et 2006.

PROPORTION DE PERSONNES CONNAISSANT LE FRANÇAIS AU QUÉBEC, 1996, 2001 ET 2006



Source : Statistique Canada, Recensement 1996, 2001 et 2006.

En comparant les données des trois derniers recensements, on constate que le pourcentage de la population immigrée connaissant le français a augmenté, tandis que le pourcentage au sein de l'ensemble de la population est demeuré stable.

La connaissance du français à l'admission

Le Québec fait de la connaissance du français un critère déterminant dans la sélection des personnes de la catégorie des travailleuses et travailleurs qualifiés. L'augmentation des volumes globaux d'immigration et l'accroissement de la part de cette catégorie au sein de ces volumes ont permis de hausser de façon significative la part des personnes qui déclarent connaître le français à leur arrivée. Les personnes immigrantes âgées de 16 ans et plus déclarent connaître le français à l'admission dans des proportions de 68,4 % en 2007, de 68,0 % en 2008 et de 72,1 % en 2009.

PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC EN 2007, 2008 ET 2009 ÂGÉES DE 16 ANS ET PLUS SELON LA CONNAISSANCE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS*

	2007		2008		2009	
Connaissance linguistique	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Français seulement	8 395	23,5	8 060	22,6	8 752	22,3
Français et anglais	16 024	44,9	16 161	45,4	19 487	49,7
Connaissant le français	24 419	68,4	24 221	68,0	28 239	72,1
Anglais seulement	7 276	20,4	7 482	21,0	7 081	18,1
Ni français ni anglais	4 031	11,3	3 926	11,0	3 866	9,9
Total	**35 726**	**100,0**	**35 629**	**100,0**	**39 186**	**100,0**

** Connaissance linguistique déclarée au moment de l'admission. Données préliminaires pour 2009.*

La francisation des personnes immigrantes : une offre de service qui répond à des besoins d'apprentissage ou de perfectionnement

Comme en témoignent les résultats de 2009-2010 pour les orientations 3 et 4 du *Plan stratégique 2008-2012*, le Ministère fait des efforts considérables pour favoriser la francisation des personnes immigrantes de 16 ans et plus. Ses interventions ainsi que celles de ses partenaires en 2009-2010, à la faveur de la mise en œuvre des mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation annoncées en 2008, ont permis de joindre 27 022 personnes dans les services de francisation du Ministère, ce qui représente une hausse de 48 % par rapport à 2007-2008. Les travaux d'harmonisation des services gouvernementaux de francisation devraient également permettre de rendre compte du nombre total de personnes immigrantes fréquentant les services de francisation aux adultes à temps complet du Ministère et du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport lorsque le guichet unifié d'accès à ces services aura été implanté.

TAUX D'EMPLOI

Le taux d'emploi est évidemment un autre indicateur de la pleine participation à la vie sociale et économique qui est influencé par de multiples facteurs. Pour une personne immigrante, un emploi dans son pays d'accueil est garant d'une capacité de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille et de participer pleinement au développement de la société.

TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2007, 2008 ET 2009 SELON LA DURÉE DE RÉSIDENCE, 15-64 ANS

	2007	2008	2009
Population québécoise	71,6 %	71,7 %	70,5 %
Population immigrante*	66,8 %	66,4 %	63,8 %
très récente, 5 ans ou moins	53,5 %	55,2 %	48,1 %
récente, de 5 à 10 ans	67,2 %	66,3 %	65,9 %
de longue date, plus de 10 ans	71,6 %	70,7 %	69,0 %
Population native	72,5 %	72,7 %	71,7 %

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.
** Le total de la population immigrante correspond à l'ensemble des personnes immigrantes admises, soit celles ayant obtenu le droit de s'établir au Canada.*

TAUX D'EMPLOI AU QUÉBEC EN 2007, 2008 ET 2009 SELON LE SEXE, 15-64 ANS

	2007		2008		2009	
	Population québécoise	Population immigrante*	Population québécoise	Population immigrante*	Population québécoise	Population immigrante*
Total	71,6 %	66,8 %	71,7 %	66,4 %	70,5 %	63,8 %
Hommes	74,3 %	73,4 %	74,2 %	72,7 %	72,2 %	69,0 %
Femmes	68,8 %	60,4 %	69,1 %	60,1 %	68,7 %	58,9 %

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.
** La population immigrante correspond à l'ensemble des personnes immigrantes admises, soit celles ayant obtenu le droit de s'établir au Canada.*

Le taux d'emploi des personnes immigrantes représente la proportion de ces personnes en emploi par rapport à l'ensemble de la population immigrante. Une hausse de ce taux d'emploi signifie qu'une plus grande part de cette population occupe un emploi, alors qu'une baisse indique le contraire.

En 2009, le taux d'emploi de la population immigrante de 15 à 64 ans a atteint 63,8 % comparativement à 70,5 % pour le même groupe d'âge dans l'ensemble de la population québécoise. La moins bonne conjoncture économique observée en 2009 a fait diminuer le taux d'emploi des personnes immigrantes (- 2,6 points de pourcentage) comme celui de l'ensemble de la population (- 1,2 point de pourcentage). La baisse est néanmoins plus importante chez les immigrantes et immigrants. On explique en partie cette situation par le fait que ces personnes, au même titre que les jeunes, arrivent sur le marché du travail et qu'à cet égard, elles comptent moins d'années d'ancienneté en emploi. Ainsi, lors de conjonctures économiques difficiles, les personnes immigrantes et les jeunes sont généralement plus affectés.

L'écart entre le taux d'emploi de la population immigrante et celui de la population totale s'amenuise avec la durée de résidence. En effet, en 2009, les personnes admises il y a plus de dix ans ont un taux d'emploi à peine inférieur à celui de l'ensemble de la population (69,0 % par rapport à 70,5 % dans l'ensemble de la population). Entre 2008 et 2009, peu importe la durée de résidence, le taux d'emploi des personnes immigrantes a diminué. La baisse a été plus marquée pour les personnes arrivées il y a cinq ans ou moins.

On constate que l'écart entre le taux d'emploi des immigrantes et celui des immigrants est plus grand que celui observé entre les hommes et les femmes de l'ensemble de la population. De plus, la différence entre les immigrantes et les femmes de la population dans son ensemble est également plus grande qu'entre les hommes des deux groupes. Entre 2008 et 2009, on observe que la baisse du taux d'emploi, tant dans l'ensemble de la population que chez les personnes immigrantes, a été plus prononcée chez les hommes que chez les femmes.

En collaboration avec d'autres partenaires gouvernementaux, le Ministère suit de près cette situation et intervient de multiples façons pour favoriser et faciliter l'accès à l'emploi des personnes immigrantes comme le montrent les résultats des activités liées à l'objectif 2.2 et à l'orientation 5. Les efforts réalisés auprès des immigrantes sont précisés dans la section *Conformité aux lois et aux politiques gouvernementales*.

PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE 2009*

SERVICES GÉNÉRAUX

Service

Demande de renseignements généraux

Engagements

Répondre à un appel téléphonique au Service des renseignements généraux et dans les services Immigration-Québec situés sur l'île de Montréal dans un délai de 3 minutes

Répondre à un courriel au Service de l'accueil à l'aéroport avec l'appui du Service des renseignements généraux dans un délai de 10 jours ouvrables

Répondre à une lettre transmise au Service des renseignements généraux dans un délai de 10 jours ouvrables

Résultats

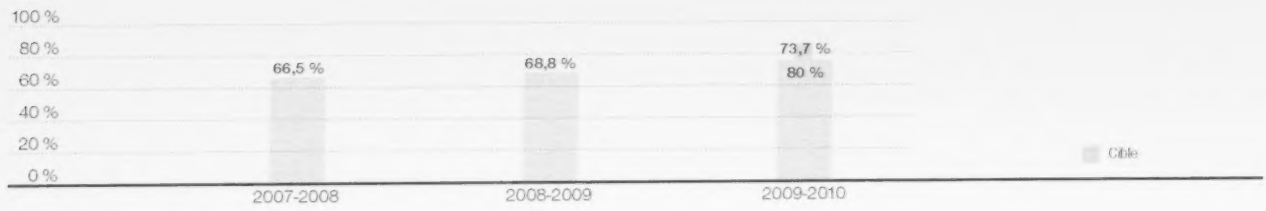
		2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Engagements et délais		Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai
Téléphonie	3 minutes	173 621	66,5 %	169 345	68,8 %	196 453	73,7 % (cible 80 %)
Courriel	10 jours	16 388	89,5 %	18 783	81,0 %	16 082	89,9 % (cible 80 %)
Courrier	10 jours	265	100,0 %	191 *	100,0 %	137 *	87,6 % (cible 80 %)

** Pour les années 2008-2009 et 2009-2010, le nombre de courriers comptabilisés n'inclut pas les courriers transférés à d'autres directions du Ministère ou organismes.*

Téléphonie

La cible 2009-2010 a été partiellement atteinte. Le séisme survenu le 12 janvier en Haïti a eu une influence majeure sur les résultats du quatrième trimestre et plus particulièrement sur ceux du mois de février. En effet, le pourcentage d'appels qui sont entrés dans le système téléphonique du Service des renseignements généraux pendant les heures d'ouverture (taux d'accessibilité) a chuté à 80,6 % soit un volume de 19 144 appels répondus, ce qui représente 4 596 appels traités de plus qu'au mois de février 2009. Le taux d'accessibilité a néanmoins fait un bond important, passant de 78,0 % en 2008-2009 à 94,6 % en 2009-2010.

TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES APPELS RÉPONDUS DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2007-2008 À 2009-2010



TÉLÉPHONIE : DÉLAIS POUR LE 4E TRIMESTRE

	2008-2009				2009-2010			
	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Délai moyen d'attente (secondes)	Accessibilité	Demandes traitées	Taux de réponse dans le délai	Délai moyen d'attente (secondes)	Accessibilité
Janvier	15 063	82,2 %	78	96,0 %	16 299	66,7 %	157	96,4 %
Février	14 548	90,4 %	46	100,0 %	19 144	49,1 %	276	80,6 %
Mars	15 858	91,5 %	40	100,0 %	18 719	71,6 %	136	96,4 %
Total	**45 469**	**88,6 %**	**55**	**99,0 %**	**54 162**	**61,8 %**	**192**	**89,8 %**

Des capsules d'information automatisées et mises à jour régulièrement sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en français, en anglais et en espagnol.

NOMBRE D'APPELS RÉPONDUS PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre d'appels	51 332	67 971	65 789

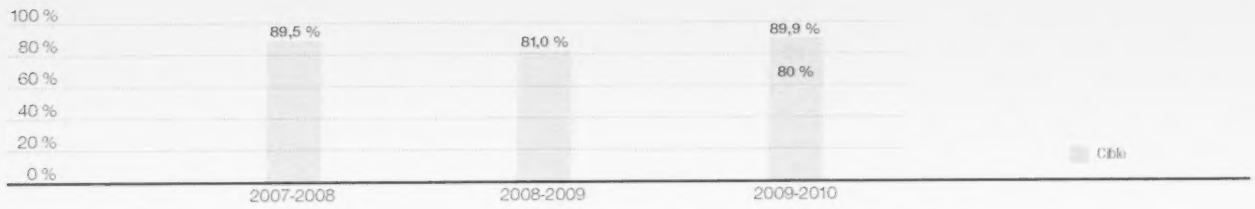
Le nombre d'appels répondus par le système automatisé est stable comparativement à l'exercice précédent et peut s'expliquer par le fait que le message d'accueil de la ligne téléphonique principale comporte un message destiné aux personnes qui cherchent de l'information générale.

Courriel

Au total, 16 082 demandes de renseignements par courriel ont été traitées en 2009-2010 comparativement à 18 783 demandes en 2008-2009, ce qui représente une diminution de 14,4 %. La méthode de calcul du délai de traitement a été modifiée afin de mettre fin au calcul par échantillonnage. Depuis septembre 2009, le calcul du délai est effectué pour tous les courriels et le délai prescrit a été atteint pour 89,9 % des courriels traités. Le délai de réponse de 10 jours ouvrables a été revu à la baisse pour l'année 2010-2011 et est dorénavant fixé à 5 jours ouvrables. Les procédures internes sont révisées sur une base continue afin d'accélérer le traitement des demandes et d'améliorer la qualité des réponses. Parmi les améliorations apportées, il convient de mentionner la création d'un formulaire dans le site du Ministère qui permet de faciliter et d'accélérer le traitement de la réponse aux courriels.

Les demandes de renseignements généraux transmises par courriel sont traitées par les préposées et préposés des bureaux du Ministère situés à Montréal. Le personnel des bureaux d'immigration du Québec à São Paulo, Damas, Hong Kong, Mexico, Paris et Vienne ainsi que celui des services Immigration-Québec au Québec répondent également aux courriels qui leur sont adressés.

COURRIEL : PROPORTION DES COURRIELS RÉPONDUS DANS LE DÉLAI DE 10 JOURS, 2007-2008 À 2009-2010



Courrier

La cible de délai de réponse à une lettre transmise au Service des renseignements généraux a été dépassée. Afin d'améliorer davantage le service de réponse par courrier, une seule adresse postale est dorénavant diffusée dans les sites Internet du Ministère. La centralisation des demandes de renseignements par courrier permet de réduire les délais et de mieux suivre les résultats au regard de cet engagement.

Service

Demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Engagements

Émettre un accusé de réception (écrit ou verbal) dans les 2 jours de la réception de toute demande acheminée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Traiter toute demande adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les 10 jours de sa réception

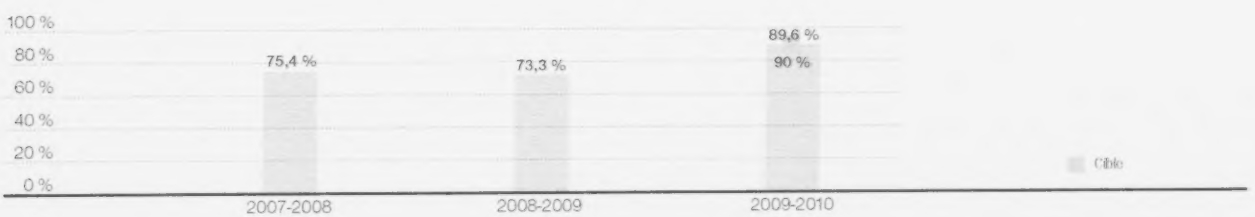
Résultats

	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Engagement et délai	Plaintes traitées	Taux de réponse dans le délai*	Plaintes traitées	Taux de réponse dans le délai	Demandes** traitées	Taux de réponse dans le délai
Accusé de réception en 2 jours**	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	624	95,8 % (cible 90 %)
Traitement d'une demande en 10 jours	67	75,4 %	137	73,3 %	624	89,6 % (cible 90 %)

* *Engagement de traitement dans un délai de 5 jours. Lors de la mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens au printemps 2008, ce délai a été porté à 10 jours ouvrables dans un souci de qualité et de fiabilité pour tenir compte des délais réels nécessaires à l'examen approfondi d'une plainte.*

** *Nouvel engagement d'émission d'un accusé de réception ajouté en avril 2009 à la Déclaration de services à la clientèle 2009. Cet engagement est appliqué à l'ensemble des demandes reçues. Depuis cette date, l'engagement de traitement est également appliqué à l'ensemble des demandes reçues et non seulement aux plaintes jugées recevables.*

PROPORTION DES PLAINTES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS EN 2007-2008 ET 2008-2009 ET DES DEMANDES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS EN 2009-2010



La cible a été dépassée pour l'engagement relatif à l'accusé de réception et a été atteinte pour l'engagement relatif au traitement d'une requête.

Pour l'année 2009-2010, afin de présenter un portrait plus exact de la performance du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, l'ensemble des demandes reçues sont incluses dans l'engagement et, par voie de conséquence, sont comptabilisées. Auparavant, seules les demandes considérées comme des plaintes jugées recevables étaient analysées et comptabilisées. Au cours de la dernière année, malgré l'augmentation significative du nombre de demandes, le Commissaire a été en mesure d'atteindre la cible fixée. Des ajustements réguliers aux méthodes de travail et l'ajout de ressources expliquent en bonne partie ces résultats. Par ailleurs, la délivrance automatique d'un accusé de réception à la suite de la transmission d'un formulaire de plainte en ligne contribue à l'atteinte du respect du délai prévu à la *Déclaration de services à la clientèle*.

DÉLAI MOYEN EN JOURS OUVRABLES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE JUGÉE RECEVABLE, 2007-2008 À 2009-2010

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre	67	137	280
Délai moyen	4,1	8,6	7,7

Motifs d'insatisfaction

En 2009-2010, le Commissaire aux plaintes a jugé recevables 280 plaintes comparativement à 137 en 2008-2009 et 67 en 2007-2008. Au total, 48,2 % de ces plaintes, soit 135, ont été considérées fondées au cours de la dernière année, comparativement à 43,0 % en 2008-2009, 46,2 % en 2007-2008, 64,1 % en 2006-2007 et 43,9 % en 2005-2006. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services particulièrement au regard des engagements contenus dans la *Déclaration de services à la clientèle* ainsi que des lois, des règlements et des procédures en vigueur. Les plaintes fondées en 2009-2010 concernent les délais de traitement dans une proportion de 68,1 % comparativement à 65,5 % en 2008-2009.

En 2009-2010, que la plainte soit fondée ou non, les trois principaux motifs d'insatisfaction sont : les délais de traitement (57,1 %), la qualité du suivi des dossiers (13,6 %) et les relations entre le personnel et la clientèle (9,3 %).

ÉVOLUTION DES PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

Motif	2008-2009	Motif	2009-2010
Délais de traitement	67 (48,9 %)	Délais de traitement	160 (57,1 %)
Relations personnel/clientèle	19 (13,9 %)	Qualité du suivi des dossiers	38 (13,6 %)
Accès aux services	18 (13,1 %)	Relations personnel/clientèle	26 (9,3 %)
Total	**104/137 (75,9 %)**	**Total**	**224/280 (80,0 %)**

Il est intéressant de noter qu'en 2009-2010, les plaintes jugées recevables pour motif d'accès aux services ne représentent que 1,4 % des plaintes jugées recevables, alors que pour l'exercice 2008-2009, elles représentaient 13,1 %.

En renforçant la fonction dédiée à la réception, au traitement et à l'analyse des plaintes, le Ministère indique à l'ensemble de son personnel et à la clientèle que les plaintes sont beaucoup plus que « l'expression d'une insatisfaction ». Elles représentent une source d'information pour améliorer les services sur une base continue.

Service

Demande d'immigration permanente de travailleuses et travailleurs qualifiés et de gens d'affaires

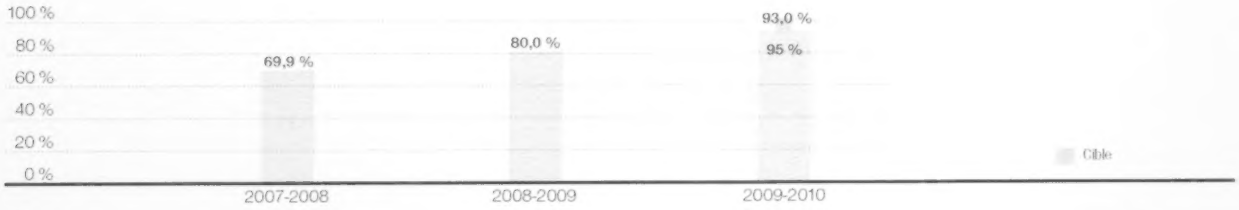
Engagement

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 30 jours de la réception d'une demande

Résultats

	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Engagement et délai	Accusés de réception envoyés	Taux de réponse dans le délai	Accusés de réception envoyés	Taux de réponse dans le délai	Lettres confirmant l'ouverture d'un dossier envoyées	Taux de réponse dans le délai
Envoi d'un accusé de réception en 30 jours	25 721	69,9 %	32 770	80,0 %	37 767	93,0 % (cible 95 %)

DEMANDE D'IMMIGRATION PERMANENTE DE TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ET DE GENS D'AFFAIRES : PROPORTION D'ACCUSÉS DE RÉCEPTION ENVOYÉS DANS LE DÉLAI DE 30 JOURS, 2007-2008 À 2009-2010



La cible de 95 % relative à l'engagement voulant que le Ministère transmette une lettre confirmant l'ouverture du dossier au plus tard 30 jours après la réception de la demande d'immigration a presque été atteinte, et ce, malgré une hausse notable du nombre de demandes reçues au cours des dernières années (15,2 % de plus par rapport à 2008-2009). L'ouverture d'un dossier signifie l'enregistrement de la demande d'immigration et l'encaissement des droits exigés.

L'optimisation du processus de traitement des demandes d'immigration permanente pour les travailleuses et travailleurs qualifiés, qui a débuté en 2008-2009, porte ses fruits. Il y a une amélioration de la performance de l'ordre de 13 points de pourcentage par rapport à 2008-2009.

Service

Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)

Engagement

Traiter une demande de certificat d'acceptation du Québec pour études (CAQ-études) dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la demande

Résultats

Engagement et délai	2007-2008 Demandes traitées	2007-2008 Taux de réponse dans le délai	2008-2009 Demandes traitées	2008-2009 Taux de réponse dans le délai	2009-2010 Demandes traitées	2009-2010 Taux de réponse dans le délai
Traitement d'une demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers) en 20 jours	n. d.	n. d.	23 900	94,0 %	26 050	95,6 % (cible 95 %)

La cible de traiter au moins 95 % des demandes de CAQ-études dans un délai de 20 jours ouvrables a été dépassée malgré la hausse des demandes.

Le service transactionnel en ligne, mis en place en mai 2008 et permettant aux candidates et candidats de déposer leur demande de CAQ-études, a contribué directement à réduire les délais de traitement. En effet, 57 % des demandes de CAQ-études ont été déposées par l'entremise de ce service en ligne, ce qui a eu un impact direct sur la qualité du service.

Service

Demande d'engagement de parrainage familial

Engagement

Rendre une décision sur une demande d'engagement de parrainage familial dans les 20 jours suivant la réception de la demande

Résultats

Engagement et délai	2007-2008 Décisions rendues	2007-2008 Taux de réponse dans le délai	2008-2009 Décisions rendues	2008-2009 Taux de réponse dans le délai	2009-2010 Décisions rendues	2009-2010 Taux de réponse dans le délai
Décision sur une demande ***sans*** évaluation financière en 20 jours	10 613	42,0 %	10 315	96,0 %	9 758	96,9 % (cible 95 %)
Décision sur une demande ***avec*** évaluation financière en 40 jours	1 086	51,0 %	1 070	98,0 %		

En avril 2009, le Ministère s'est fixé comme cible de traiter 95 % de toutes les demandes d'engagement de parrainage familial en 20 jours, qu'il y ait ou non une évaluation financière. La cible a été dépassée par 2 points de pourcentage.

L'accessibilité des formulaires d'engagement en ligne et la simplification de l'évaluation des capacités financières des personnes qui parrainent expliquent cette performance.

Le programme est administré conjointement par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et le Ministère. Le processus de parrainage se déroule en trois temps :

- l'examen de la recevabilité du parrainage (CIC);
- l'examen de la demande d'engagement présentée par la personne qui parraine (MICC);
- le traitement de la demande de résidence permanente présentée par la personne parrainée (CIC).

L'engagement du Ministère s'applique aux seules procédures relevant de sa responsabilité.

INTÉGRATION[5]

Service

Rencontre individuelle ou séance de groupe sur les premières démarches d'installation au Québec

La description de ce service se trouve à l'objectif 5.1, indicateur 5.1.1 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

Engagement

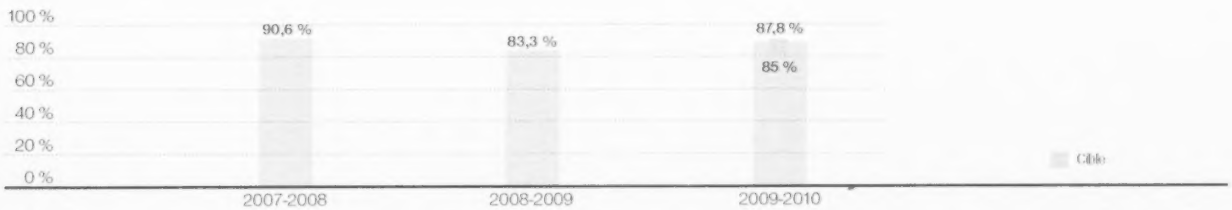
Offrir un rendez-vous dans les 5 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

Résultats

	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Engagement et délai*	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai
Rendez-vous offerts en 5 jours	15 711	90,6 % (14 234)	16 065	83,3 % (13 389)	19 293	87,8 % (16 937) (cible 85 %)

* *La méthode de calcul utilisée présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit en entrevue individuelle, soit en séance de groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.*

RENCONTRE INDIVIDUELLE OU DE GROUPE SUR LES PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION AU QUÉBEC : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2007-2008 À 2009-2010



La cible d'offrir un rendez-vous d'accueil dans un délai de 5 jours ouvrables dans au moins 85 % des cas a été dépassée par près de 3 points de pourcentage, et ce, malgré une hausse importante de demandes. En fait, le nombre total de rendez-vous offerts a augmenté de plus de 20 % par rapport à 2008-2009 et le nombre de rendez-vous offerts en séance de groupe a augmenté de 51,1 %, ce qui a permis d'accroître l'efficacité des services d'accueil.

5. Pour les engagements liés aux services d'intégration, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande.

Service

Session de formation sur l'adaptation au monde du travail québécois

Engagement

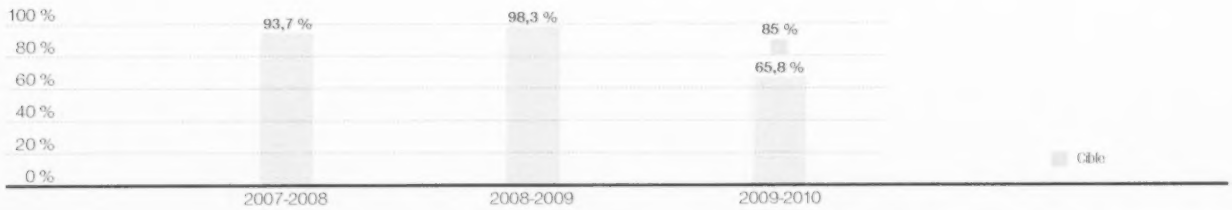
Offrir un rendez-vous dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

Résultats

	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Engagement et délai*	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai	Rendez-vous offerts	Taux de réponse dans le délai
Rendez-vous offerts en 10 jours	6 545	93,7 % (6 134)	7 217	98,3 % (7 096)	10 799	65,8 % (7 111) (cible 85 %)

** La méthode de calcul utilisée présente l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit une séance d'information sur les réalités socioéconomiques du Québec ou la session de formation S'adapter au monde du travail québécois. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.*

SESSION DE FORMATION *S'ADAPTER AU MONDE DU TRAVAIL QUÉBÉCOIS* : PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 10 JOURS, 2007-2008 À 2009-2010



Depuis le 25 mai 2009, les séances d'information sur les réalités socioéconomiques sont remplacées, dans la région de Montréal, par une session de formation intitulée *S'adapter au monde du travail québécois*.

La cible de 2009-2010 n'a pas été atteinte en raison de la très grande popularité grandissante de cette nouvelle formation sur l'adaptation au monde du travail québécois offerte à Montréal depuis mai 2009. Elle sera implantée graduellement dans cinq régions du Québec à compter de septembre 2010 (voir l'indicateur 5.1.2).

Globalement, le nombre moyen de personnes participant aux sessions chaque mois a augmenté de 53,1 % par rapport au dernier exercice (536 en 2009-2010 comparativement à 350 en 2008-2009). Afin de répondre à la demande, le Ministère prévoit accroître de près de 40 % le nombre de personnes qu'il pourra joindre au cours de l'exercice 2010-2011 en offrant un plus grand nombre de sessions à Montréal et ailleurs au Québec. De plus, l'engagement de délai sera porté à 15 jours à compter du mois d'avril 2010.

Service

Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

Le service d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* est décrit à l'objectif 5.2 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

Engagement

Délivrer une *Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* dans les 45 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

Résultats

	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Engagement et délai*	Évaluations délivrées	Taux de réponse dans le délai	Évaluations délivrées	Taux de réponse dans le délai	Évaluations délivrées	Taux de réponse dans le délai
Délivrance de l'*Évaluation comparative* en 45 jours	15 197	97,3 %**	17 694	74,0 %***	17 551	58,4 %**** (cible 85 %)

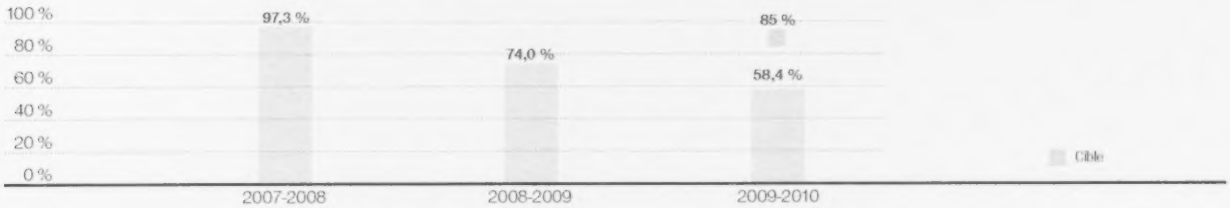
* *Le calcul mesure l'écart entre la date où la demande est complète et prête à être examinée et la date de délivrance de l'Évaluation comparative. Il n'inclut pas les réémissions ni les demandes traitées qui se soldent par une impossibilité ou un refus de délivrer, par exemple, dans les cas d'établissements d'enseignement ou de programmes d'études non reconnus ou de faux documents.*

** *Le degré d'atteinte 2007-2008 a été mesuré pour 89,3 % des Évaluations comparatives délivrées.*

*** *Le degré d'atteinte 2008-2009 a été mesuré pour 86,9 % des Évaluations comparatives délivrées.*

**** *Le degré d'atteinte 2009-2010 a été mesuré pour 93,2 % des Évaluations comparatives délivrées.*

ÉVALUATION COMPARATIVE DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC : PROPORTION D'ÉVALUATIONS DÉLIVRÉES DANS LE DÉLAI DE 45 JOURS, 2007-2008 À 2009-2010



La cible n'a pas été atteinte malgré la hausse du nombre de demandes traitées. L'augmentation considérable des demandes d'*Évaluation comparative*, de 37,9 % depuis 2007-2008, et la complexité accrue des dossiers à traiter (réformes majeures en Europe, diplômes transnationaux, diplômes techniques ou professionnels non documentés, etc.) ont eu pour effet de réduire la capacité du Ministère à délivrer les *Évaluations comparatives* à l'intérieur du délai prescrit.

Afin de remédier à cette situation, une importante opération d'amélioration des processus, à laquelle s'est ajoutée la mise en place d'actions structurantes, a été amorcée. Depuis le 2 novembre 2009, une approche ministérielle a été mise de l'avant, permettant ainsi d'assurer un traitement équitable des demandes en optimisant l'utilisation des ressources prévues à cette fin dans l'ensemble des régions du Québec. Cela a permis d'accroître la capacité organisationnelle et le rendement tout en assurant la qualité du travail. Depuis décembre 2009, la clientèle peut consulter le site Internet Immigration-Québec pour connaître les délais de traitement en cours. De plus, des indicateurs de gestion ont été établis, des outils de suivi plus efficaces ont été conçus et des opérations ciblant la réduction d'inventaires critiques de dossiers ont été menées.

À compter du mois d'avril 2010, cet engagement sera remplacé par le suivant : Confirmer par lettre dans un délai de 15 jours l'ouverture du dossier à la suite d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*.

Service

Information sur les professions et métiers réglementés

Pour obtenir une description plus détaillée de ce service, voir l'introduction de l'objectif 5.2.

Engagement

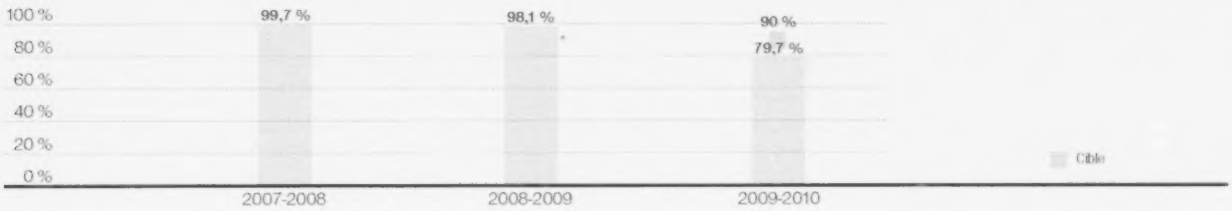
Offrir une première entrevue d'accompagnement aux personnes immigrantes dans leurs démarches d'accès aux professions et métiers réglementés dans les 20 jours à compter de la date de réception de la demande

Résultats

	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Engagement et délai*	Entrevues offertes	Taux de réponse dans le délai	Entrevues offertes	Taux de réponse dans le délai	Entrevues offertes	Taux de réponse dans le délai
Entrevues offertes en 20 jours*	2 569	99,7 % (2 562)	3 042	98,1 % (2 983)	2 460	79,7 % (1 961) (cible 90 %)

** La méthode de calcul utilisée présente l'écart entre la date où la demande a été transmise au service concerné et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service, soit en entrevue ou en séance de groupe. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous qui n'ont pas été acceptés par la clientèle en raison de leur non-disponibilité et ceux qui ont été reportés à leur demande.*

PROPORTION DE RENDEZ-VOUS D'ACCOMPAGNEMENT OFFERTS DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2007-2008 À 2009-2010



La cible n'a pas été atteinte. Ce résultat s'explique par le fait que l'équipe responsable du dossier a travaillé avec un effectif réduit pendant les deux premiers trimestres. La situation s'est améliorée au cours des deux derniers trimestres et la cible a été dépassée affichant respectivement des résultats de 90,9 % et 97,3 %.

Service

Cours de français à temps complet

Engagement

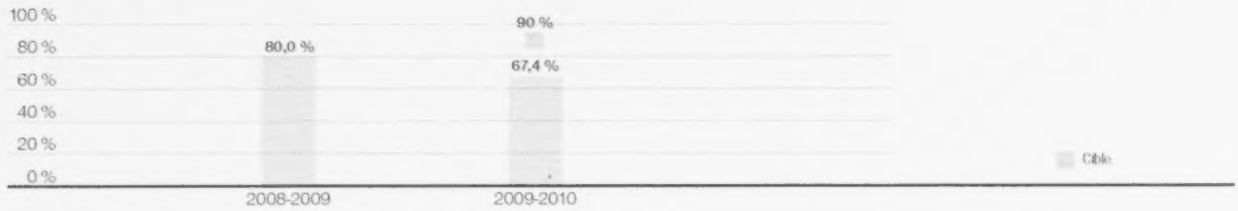
Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet en 20 jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande

Résultats

	2008-2009		2009-2010	
Engagement et délai	Avis remis	Taux de réponse dans le délai	Avis remis	Taux de réponse dans le délai
Avis d'admissibilité* remis ou envoyé dans le délai de 20 jours (temps complet)	9 226	80,0 % (7 377)	11 152	67,4 % (7 520) (cible 90 %)

** Une personne qui s'inscrit à un cours de français est déclarée admissible après vérification de son admissibilité statutaire et au moment où elle obtient une évaluation de classement établissant son niveau de connaissance du français. Le cas échéant, un avis d'admissibilité est alors émis (envoyé ou remis à la personne) à ce moment confirmant l'admissibilité de la personne au cours de français à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES AVIS D'ADMISSIBILITÉ REMIS OU ENVOYÉS DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS, 2008-2009 ET 2009-2010



La cible 2009-2010 n'a pas été atteinte. Les résultats obtenus sont liés à divers facteurs :

- Le Ministère fait face à un nombre croissant de demandes pour ses services de francisation. Par rapport à l'année précédente, les demandes d'admission à des cours à temps complet en 2009-2010 ont connu une hausse de 20,9 %.
- Dans certaines régions du Québec, les délais d'attente pour obtenir une évaluation des connaissances en français peuvent être plus longs parce que le nombre de demandes est plus limité. Une évaluatrice ou un évaluateur linguistique est envoyé sur place lorsqu'il y a suffisamment de demandes d'évaluation. Dans les villes où il y a un bureau du Ministère comme à Gatineau, Laval, Longueuil, Sherbrooke et Québec, les évaluations ont lieu habituellement toutes les deux semaines.
- Le Ministère compose parfois avec des délais postaux difficilement compressibles.

L'implantation en février 2010 d'un nouveau service d'admission en ligne devrait contribuer à réduire les délais causés par le traitement des demandes par courrier.

Les actions suivantes sont prévues afin d'atteindre la cible fixée :

- L'implantation des entrevues de classement par visioconférence se concrétisera à l'automne 2010.
- L'examen et l'optimisation des modes de fonctionnement concernant les demandes d'admission en francisation à temps complet se poursuivront en 2010-2011.

Engagement

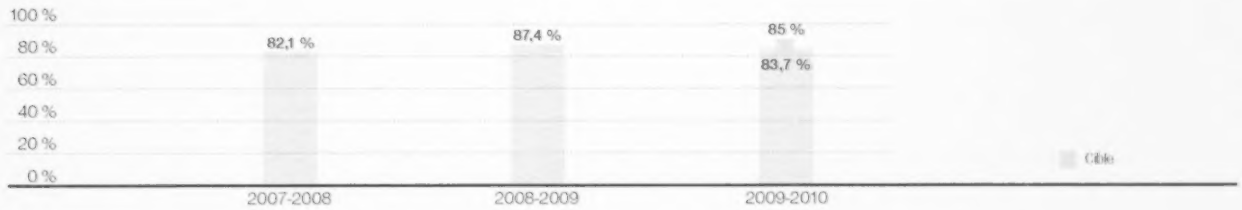
Faire en sorte que les personnes qui s'inscrivent pour la première fois commencent leur cours au plus tard 65 jours ouvrables après la confirmation de leur admissibilité à un cours de français à temps complet

Résultats

	2007-2008		2008-2009		2009-2010	
Engagement et délai*	Personnes ayant débuté leur cours	Taux de réponse dans le délai	Personnes ayant débuté leur cours	Taux de réponse dans le délai	Personnes ayant débuté leur cours	Taux de réponse dans le délai
Nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants commençant leur cours dans le délai de 65 jours	6 164	82,1 % (5 061)	6 603	87,4 % (5 768)	7 697	83,7 % (6 441) (cible 85 %)
Nombre moyen de jours ouvrables		42 jours		37 jours		39 jours

** Le délai est calculé entre la date de l'avis d'admissibilité et la date du début du premier cours à temps complet.*

COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DE PERSONNES S'INSCRIVANT POUR UNE PREMIÈRE FOIS ET AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LE DÉLAI DE 65 JOURS, 2007-2008 À 2009-2010



La cible 2009-2010 a presque été atteinte malgré le fait que le nombre de personnes s'inscrivant pour la première fois dans les cours à temps complet ait augmenté de 16,6 % par rapport à l'année précédente.

De nouveaux partenariats ont été conclus en 2009-2010 avec les commissions scolaires de Montréal et Marguerite-Bourgeoys. Ces ententes ont notamment permis d'élargir l'offre de cours à temps complet, de répondre à une importante hausse de la demande de cours et de réduire les délais d'attente.

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013

Pour renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec

Sanctionnée en avril 2006, la Loi sur le développement durable établit un nouveau cadre de gestion pour tous les ministères, organismes et entreprises de l'État afin que les actions menées par ceux-ci s'inscrivent dans une recherche de durabilité, tant sur les plans social et économique qu'environnemental. Le 31 mars 2009, le Ministère a rendu public son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Ce plan expose les actions que le Ministère s'engage à mettre en œuvre pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* du Québec.

Par ailleurs, l'Éco-comité, créé en 2008-2009 afin de favoriser le développement de stratégies d'économie des biens et des ressources tant individuelles que collectives au sein du Ministère, veille à sensibiliser le personnel afin de l'amener à contribuer au développement durable sur une base quotidienne, et ce, dans tous les bureaux du Ministère. Les directions de la performance, des ressources financières et matérielles ainsi que des affaires publiques et des communications ont chacune un conseiller ou une conseillère qui siège en permanence à l'Éco-comité. Les résultats de chaque action du *Plan d'action de développement durable* du Ministère sont détaillés ci-après.

POUR CONCOURIR À LA LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Objectif gouvernemental — Sans objet

Objectif organisationnel 1 — Adapter graduellement les mécanismes décisionnels du Ministère au regard du développement durable

Action

Prendre en compte les principes de développement durable dans la gouvernance du Ministère

Réalisations 2009-2010	Première *Grille de prise en compte des principes de développement durable dans les dossiers ministériels* et les directives s'y rattachant approuvées en septembre 2009; entrée en vigueur prévue en mai 2010 Comité de développement durable institué en août 2009 : mandat de conseil sur les enjeux et tendances en matière de développement durable et sur la mise en œuvre du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* du Ministère

POUR INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER ET INNOVER

Objectif gouvernemental 1	Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre
Objectif organisationnel 2	Sensibiliser et former le personnel du Ministère afin qu'il puisse intégrer les principes et les notions de développement durable dans ses fonctions

Action

Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*

Réalisations 2009-2010	100 % du personnel du Ministère sensibilisé par la mise en ligne dans l'intranet du Ministère : ▪ de 16 capsules afin de présenter et d'illustrer, avec des dossiers ministériels, les principes de développement durable de la Loi sur le développement durable (été et automne 2009) ▪ d'un article pour souligner l'entrée en vigueur du *Plan d'action de développement durable 2009-2013* du Ministère (avril 2009) Gestionnaires mis à contribution (avril à octobre 2009) afin de présenter le *Plan d'action* à leur personnel : 453 membres du personnel régulier et occasionnel rencontrés Nouveaux membres du personnel du Ministère en 2009-2010 sensibilisés au contenu du *Plan d'action* dans le cadre des deux sessions d'accueil

Objectif organisationnel 3	Faire connaître la contribution et les engagements du Ministère au développement durable du Québec

Action

Doter le Ministère d'une stratégie de communication sur le développement durable

Réalisations 2009-2010	Plan de communication élaboré Plan d'action et document synthèse diffusés dans l'intranet et dans le site Internet du Ministère Conférence organisée par l'Éco-comité et donnée par l'environnementaliste Steven Guilbeault à l'occasion du Jour de la Terre 2009 10 articles rédigés par l'Éco-comité et publiés dans l'intranet du Ministère

Objectif organisationnel 4	Sensibiliser les personnes immigrantes au développement durable en accordant la priorité aux pratiques environnementales

Action

Intégrer de l'information sur le développement durable et les pratiques environnementales dans les outils de communication destinés aux personnes immigrantes ainsi que dans les contenus de cours du programme de francisation

Réalisations 2009-2010	Guide *Apprendre le Québec* mis à jour en 2009 avec une nouvelle rubrique sur le recyclage des déchets domestiques et un hyperlien menant vers le site gouvernemental Recyc-Québec Depuis avril 2009, seule la version française du guide est imprimée; les versions anglaise et espagnole sont accessibles en version électronique dans le site Internet du Ministère. Enquête auprès des personnes immigrantes non réalisée en raison de contraintes budgétaires

POUR RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

Objectif gouvernemental 13 Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions

Objectif organisationnel 5 Tenir compte des principes de développement durable à l'occasion de la planification des niveaux d'immigration pour le Québec

Action

Intégrer le développement durable aux considérations traitées dans le cadre de la consultation publique portant sur la planification triennale des niveaux d'immigration 2011-2013

Réalisation 2009-2010	Consultation publique non tenue en 2009-2010

Objectif organisationnel 6 Hausser les volumes annuels d'immigration au Québec en favorisant les jeunes et les jeunes familles

Action

Réaliser les plans annuels d'immigration du Québec de 2009 à 2012

Réalisations 2009-2010	*Plan annuel d'immigration 2010* déposé en novembre 2009 Grille de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés modifiée le 14 octobre 2009 afin de faciliter, entre autres, la sélection des personnes accompagnées d'enfants

Objectif organisationnel 7 Étayer la contribution de l'immigration au développement durable

Action

Réaliser des activités de veille stratégique et de recherche afin de mieux documenter les liens entre le développement durable et la mission du Ministère

Réalisations 2009-2010	8 articles sur le thème de l'immigration et du développement durable parus dans les bulletins de veille du Ministère en 2009 8 articles sur le thème de l'immigration et du développement durable placés sur le Réseau de veille intégrée en politique publique Intégration du développement durable en sous-thème des principaux thèmes de veille : immigration, intégration, francisation, ouverture à la diversité

POUR PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

Objectif gouvernemental 6	Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisition écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux
Objectif organisationnel 8	Effectuer des acquisitions écoresponsables, appliquer des mesures de gestion environnementale et viser la certification carboneutre

Action 8.1

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable

Réalisations 2009-2010

Analyse environnementale des activités du Ministère réalisée au printemps 2009 (4 capsules publiées par l'Éco-comité à l'automne 2009)

Politique du bureau vert en élaboration; approbation prévue au printemps 2010

Projet du système de gestion environnementale élaboré

Achat de papier recyclé composé de 100 % de fibres postconsommation pour les photocopieurs, imprimantes et télécopieurs du Ministère

Activités organisées par l'Éco-comité :

- Promotion de la « Journée en ville sans ma voiture » à l'automne 2009
- Promotion de la boîte à lunch écologique au printemps 2009
- Campagne *Défi-climat* au printemps 2010

Travaux amorcés :

- Identification et quantification des aspects environnementaux du Ministère
- Identification des aspects légaux
- Élaboration d'une politique environnementale
- Plan d'implantation du système de gestion environnementale

Action 8.2

Mettre en œuvre des mesures de réduction et de compensation des émissions de gaz à effet de serre générées par les activités du Ministère

Réalisations 2009-2010

Rapport sur la quantification des gaz à effet de serre (GES) du Ministère réalisé au printemps 2009 (un article a été publié par l'Éco-comité à l'automne 2009)

Première version du *Plan ministériel de réduction des gaz à effet de serre* rédigée et soumise pour commentaires au fournisseur du Ministère

Version Beta de l'outil de compilation des émissions de GES du Ministère élaborée par le fournisseur

Conception du *Tableau de comptabilisation des gaz à effet de serre pour les événements ministériels*

Début de la collecte des données pour le *Bilan annuel de GES 2008-2009*

Signature d'une entente avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs dans laquelle le Ministère s'engage à mettre en œuvre un plan de navettage durable pour l'exercice 2009-2013

Enquête (sondage) sur les habitudes de déplacement du personnel du Ministère (déplacements entre la résidence et le lieu de travail) menée auprès de 704 personnes; article publié à cet effet dans l'intranet du Ministère

Mise en place du Comité de pilotage en navettage durable

Consultation amorcée en vue de la rédaction du *Plan de navettage durable* visant à modifier les comportements du personnel et à encourager le maintien des bonnes habitudes de transport

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES, EN PARTICULIER EN CE QUI CONCERNE LES FEMMES IMMIGRANTES OU DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Le Ministère étant sensible au contexte de vulnérabilité dans lequel peuvent vivre certaines femmes immigrantes ou des communautés culturelles, il met en œuvre des actions et des mesures qui leur sont spécifiquement destinées.

Intégration socioéconomique et culturelle

En matière d'intégration socioéconomique et culturelle, le Ministère a accordé son soutien financier à sept organismes dans trois régions du Québec œuvrant auprès des femmes. Neuf projets ont été soutenus dans le cadre des programmes d'aide financière du Ministère, pour un montant global de 1 250 525 $. Ces projets avaient notamment pour objectifs de promouvoir les principes d'égalité entre les femmes et les hommes, de prévenir la violence conjugale, de joindre les femmes immigrantes ou des communautés culturelles qui vivent isolées ainsi que de favoriser l'intégration et la participation civique.

De cette somme, 969 125 $ provenant du Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants ont été remis à des organismes voués à l'accueil et à l'intégration des personnes immigrantes, principalement des femmes. Le solde, soit 281 400 $, a été attribué aux organismes dans le cadre du Programme *Action diversité* (PAD) – volet *Défi Montréal* et du Programme régional d'intégration (PRI).

Le Ministère a en outre alloué, dans le cadre du PAD et du PRI, 766 584 $ à cinq organismes qui offrent des services aux communautés culturelles ou à la population en général dans le but de soutenir des activités liées aux objectifs mentionnés précédemment.

Le Ministère a consacré un volet entier de l'appel de projets pour le programme *Action diversité* déposé en novembre 2009 aux projets consacrés à la réalisation de ses engagements en matière d'égalité entre les femmes et les hommes ou en matière de lutte contre la discrimination. C'est ainsi que dans le volet 3, il soutiendra des projets qui contribueront à briser l'isolement des femmes immigrantes ou des communautés culturelles qui, en raison de leurs obligations, de leurs croyances ou encore de la pression du milieu, participent peu à la vie civile, entravant ainsi leur intégration sociale et économique.

Le Ministère souhaite également soutenir des projets relatifs à la prévention des agressions sexuelles et la violence conjugale ainsi qu'au soutien des femmes immigrantes ou des communautés culturelles qui en sont victimes.

Francisation

Le Ministère continue de mettre en œuvre plusieurs mesures pour renforcer l'action du Québec en matière de francisation des femmes immigrantes.

Afin de pouvoir joindre davantage de femmes immigrantes dont certaines vivent des problèmes d'isolement, le Ministère offre des cours de français en milieu scolaire destinés aux parents issus de l'immigration dans les écoles fréquentées par leurs enfants.

Une entente a été conclue en septembre 2009 avec le Centre des femmes de Montréal en vue d'offrir 100 séances d'information sur la violence conjugale et 50 séances d'information sur les agressions sexuelles au cours de l'année financière 2009-2010. À l'extérieur de la région métropolitaine, le Ministère s'est adjoint des ressources spécialisées permettant d'offrir 27 séances d'information pour les personnes inscrites au cours de français langue seconde.

Aides familiales

Le Ministère a renouvelé l'entente conclue avec l'Association des aides familiales du Québec qui vise à favoriser le respect des conditions de travail et des droits des aides familiales résidentes (AFR) et à accroître, chez les participantes au programme, la connaissance de leurs droits et de leurs recours. Les interventions prévues comprennent, entre autres, la tenue d'un registre sur la situation en emploi des AFR, la réalisation de séances d'information, l'offre de service d'aide à l'emploi et, le cas échéant, d'accompagnement. De plus, le Ministère offre des cours de français langue seconde aux aides familiales selon des horaires adaptés qui conviennent à leurs heures de disponibilité (cours offerts les samedis et dimanches).

Le programme de visites par échantillonnage auprès des employeurs mis en place par le Ministère afin de vérifier le bien-fondé des offres d'emploi et le respect des exigences se poursuit.

Développement d'expertise

Une importante étude sur l'intégration socioéconomique des femmes immigrantes effectuée à partir des données du Recensement de 2006 a été réalisée par le Ministère. L'étude sera publiée en 2010.

En 2009-2010, le Ministère a mis sur pied un comité conseil en analyse différenciée selon les sexes (ADS). Afin de favoriser l'implantation de l'ADS dans les pratiques du personnel, un plan directeur (2009-2012) et un plan d'action (2009-2010) ont été adoptés par les autorités ministérielles et mis en œuvre par le comité conseil. Au total, 93 professionnelles et professionnels ont participé à dix sessions de sensibilisation et de formation en ADS et 23 autres, à deux sessions de formation plus approfondie; 88 membres du personnel ont participé à neuf sessions de formation sur la rédaction épicène; 15 personnes provenant d'organismes partenaires du Ministère ont pris part à une session de formation en ADS. Aussi, l'ADS est maintenant intégrée dans le cadre de référence ministériel en évaluation de programmes et plusieurs nouveaux projets doivent faire l'objet d'une ADS.

Enfin, le présent rapport annuel de gestion innove : des données sexuées sont ajoutées lorsque possible, et le rapport est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épicène.

Renforcement de la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes

En 2009-2010, le Ministère a commencé à offrir à sa clientèle la séance d'information sur les valeurs communes de la société québécoise *Vivre ensemble au Québec*. Les personnes qui assistent à la rencontre reçoivent le guide *À parts égales, à part entière – L'Égalité entre les femmes et les hommes au Québec* produit par le Secrétariat à la condition féminine.

Un dépliant sur les valeurs communes de la société québécoise a été produit par le Ministère. Ce dépliant, qui traite de l'égalité entre les femmes et les hommes, est distribué au Service d'accueil à l'aéroport Montréal-Trudeau, dans les services Immigration-Québec, dans les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger ainsi qu'auprès des organismes communautaires partenaires du Ministère. Il est aussi remis aux personnes qui assistent à la séance *Vivre ensemble au Québec*.

Les contenus de la séance d'information préparatoire à l'arrivée au Québec, destinée aux personnes dans certains territoires et dont la demande d'immigration a été acceptée, ainsi que la séance d'information sur les premières démarches d'installation au Québec, destinée aux femmes et aux hommes francophones nouvellement arrivés, ont été révisés. Les modifications portent notamment sur le renforcement du message lié aux valeurs communes de la société québécoise, y compris celle de l'égalité entre les femmes et les hommes. Les mêmes modifications ont été apportées au guide *Apprendre le Québec*.

Par ces actions et ces mesures, le Ministère contribue à la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux suivants :

- le *Plan d'action 2007-2010 – Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait;*
- le *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* (prolongé d'un an);
- le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*.

ÉTHIQUE

La démarche organisationnelle en éthique vise le maintien de la confiance du public à l'endroit des services du Ministère, la prévention des risques éthiques et la responsabilisation des gestionnaires et du personnel à l'égard de leur rôle d'agents publics. Cette démarche s'inscrit par ailleurs dans le cadre de l'implantation de la gestion intégrée des risques au Ministère.

À l'automne 2009, le Ministère a désigné une personne responsable du développement de l'éthique et de la déontologie. Son rôle est complémentaire à celui de la répondante ministérielle en éthique et vise à assurer un soutien-conseil auprès des membres du personnel et des gestionnaires. La personne responsable s'est vue confier le mandat d'élaborer un cadre formel de gouvernance en éthique organisationnelle ainsi qu'un plan directeur triennal qui prendront effet dès le début de l'année 2010-2011. Cette orientation résulte de la volonté ministérielle d'assurer la pérennité de la démarche visant à promouvoir l'éthique et à renforcer sa pratique au quotidien.

Par ailleurs, diverses activités de sensibilisation à l'importance de l'éthique ont été organisées à l'intention, entre autres, des conseillères et conseillers en immigration, des responsables des bureaux d'immigration du Québec à l'étranger et des attachées et attachés de promotion. Notons que parmi les attentes signifiées annuellement aux gestionnaires figure, notamment, l'obligation de tenir avec leur personnel une rencontre sur l'éthique. Aussi, à l'occasion des journées d'accueil et d'information destinées aux nouveaux membres du personnel, une période est réservée à l'éthique.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère possède sa propre politique linguistique. Mise à la disposition de l'ensemble du personnel dans le site intranet ministériel, cette politique couvre toutes les formes de communications orales ou écrites officielles avec des personnes physiques et morales se trouvant au Québec ou à l'extérieur du Québec ainsi que tous les aspects liés à la langue du travail.

La politique linguistique du Ministère a été mise à jour au cours de l'année et elle a été adoptée en décembre 2009. Elle a été simplifiée afin de mieux refléter les modifications apportées à l'organisation du Ministère, de l'adapter aux caractéristiques des nouvelles technologies de l'information et de la rendre plus accessible à l'ensemble du personnel.

Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, tel que l'exige la politique linguistique du gouvernement. Ainsi, le message d'accueil du Centre de contacts clientèle est transmis au complet en français avant que la clientèle puisse avoir accès à la fonction « appuyer sur le 9 » qui rend accessible de façon distincte le message en anglais.

Langue de communication avec la clientèle

Lorsque le personnel du Ministère a l'initiative de la communication, que ce soit au téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocutrice ou interlocuteur. Si cette personne ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, le personnel peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue en privilégiant la langue maternelle de la cliente ou du client.

Au Québec, le personnel du Ministère s'adresse tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français. Pendant ces sessions, les participantes et participants sont invités, le cas échéant, à s'inscrire aux cours de français offerts par le Ministère ou ses partenaires.

Sites Internet ministériels

Les trois sites Internet du Ministère reflètent les dispositions de la *Charte de la langue française*. Le site Internet principal du Ministère (www.micc.gouv.qc.ca) de même que le site Internet Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Quant au site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), destiné principalement à une clientèle internationale, il est accessible en français, en anglais et en espagnol.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Ministère a reçu et traité 293 demandes d'accès en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ce résultat représente une diminution de près de 25 % des demandes par rapport à l'année précédente (389 demandes). Ces demandes étaient principalement liées à l'accès aux renseignements personnels (207, soit 70,7 % des demandes). Les trois quarts des demandes reçues (75,4 %) ont été traités en moins de 20 jours.

Comme par les années passées, les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés puisque seulement 3,8 % des demandes ont été refusées en totalité. Ces cas de refus concernaient notamment des demandes faites par des tiers non autorisés ou des demandes formulées avant que le Ministère n'ait rendu une décision finale dans le dossier concerné (refus en vertu de l'article 86.1 de la Loi). Quant aux demandes refusées partiellement, elles totalisent 16,4 % des demandes. Les refus partiels visaient principalement à assurer la confidentialité de renseignements personnels concernant des tiers.

Parmi les décisions rendues par le Ministère, deux ont fait l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information. Par ailleurs, le Ministère a créé une nouvelle section dans son site Internet en application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. L'objectif du règlement étant d'offrir plus de transparence et de faciliter l'accès aux documents ou renseignements produits par les ministères et les organismes au moyen des sites Internet, la population a désormais accès à un ensemble de documents sans avoir à faire de demande d'accès.

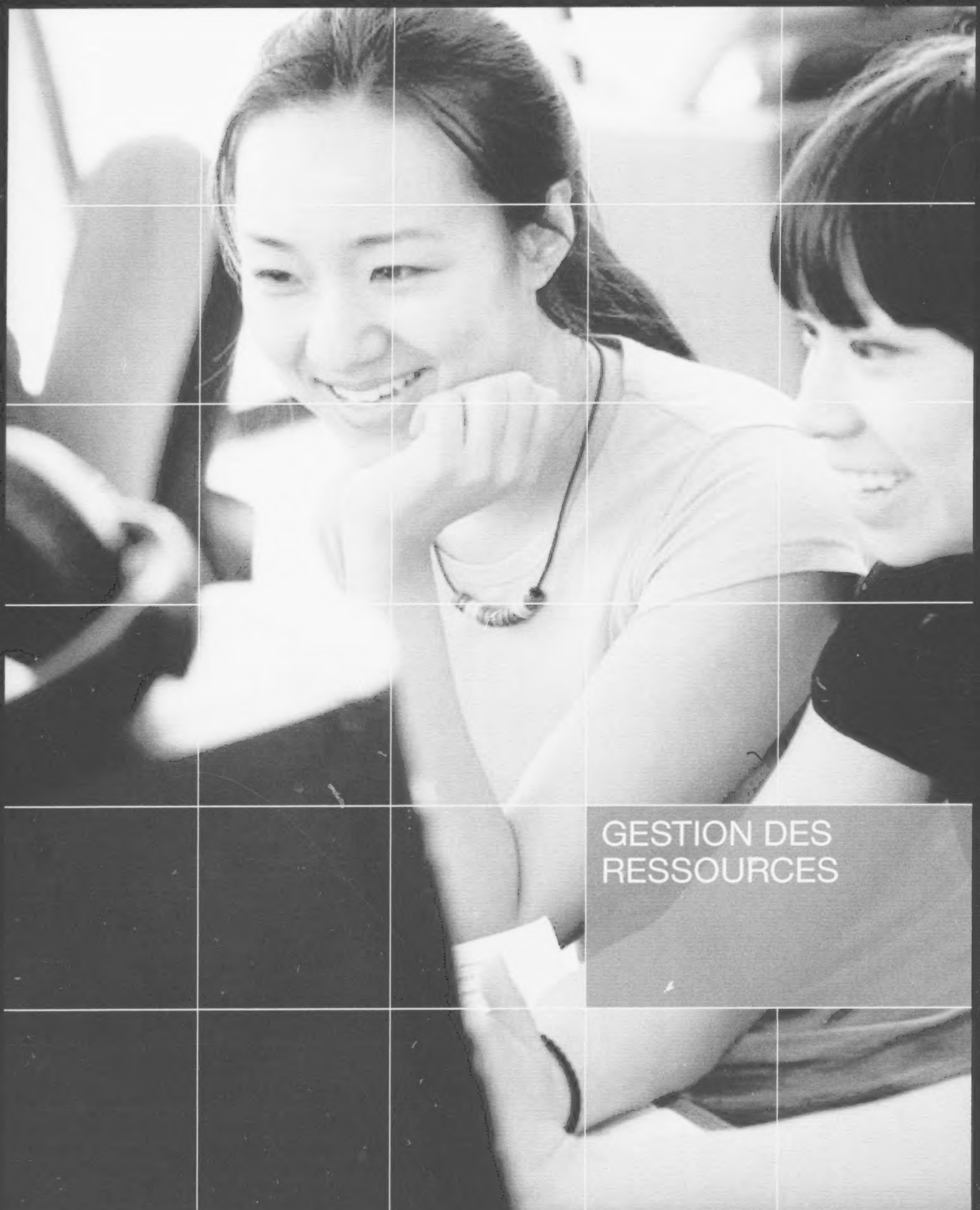
En matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, le Ministère maintient à jour une section dans son site intranet permettant à son personnel de repérer facilement l'information concernant tant les règles d'accès que de protection et de communication des renseignements personnels. Enfin, le Ministère accorde une importance prioritaire à la protection des renseignements personnels dans l'ensemble de ses activités.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

À l'occasion du discours sur le budget 2009-2010, le gouvernement a annoncé la mise en œuvre de la Politique de financement des services publics visant à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires. Afin de se conformer à cette politique, le Ministère a procédé, au cours de l'exercice 2009-2010, à l'inventaire de ses services. Des travaux sont prévus en 2010-2011 pour déterminer le coût de revient de chaque service.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Ministère confie à la vérification interne la responsabilité d'assurer le suivi des recommandations ou des mesures correctives émises par le Vérificateur général du Québec. Les recommandations sont transmises aux gestionnaires habilités à élaborer des plans d'action et à déterminer, le cas échéant, les mesures appropriées. La Direction de la vérification interne fait rapport à la sous-ministre et au Comité de vérification sur les plans d'action déposés et elle assure le suivi de l'implantation des mesures proposées. En 2009-2010, le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation spécifique au Ministère dans ses rapports déposés à l'Assemblée nationale.



GESTION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIF EN POSTE[6]

EFFECTIF EN POSTE AU MINISTÈRE AU 31 MARS 2009 ET AU 31 MARS 2010

	2009			2010			Variation		
Programme 1	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total
Orientation 2 Immigration	188	87	**275**	188	78	**266**	0,0 %	-10,3 %	**-3,3 %**
Orientation 3 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
Orientation 4 Francisation	165	574	**739**	166	614	**780**	0,6 %	7,0 %	**5,5 %**
Orientations 1 et 5 Relations interculturelles et Intégration	287	39	**326**	284	23	**307**	-1,0 %	-41,0 %	**-5,8 %**
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines	224	31	**255**	218	35	**253**	-2,7 %	12,9 %	**-0,8 %**
Total	**864**	**731**	**1 595**	**856**	**750**	**1 606**	**-0,9 %**	**2,6 %**	**0,7 %**

Au 31 mars 2010, 856 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 864 personnes au 31 mars 2009. Le Ministère comptait également 750 personnes à statut occasionnel, au 31 mars 2010, dont 600 enseignantes et enseignants et 71 étudiantes et étudiants, comparativement à 731 personnes à statut occasionnel, dont 562 enseignantes et enseignants et 64 étudiantes et étudiants l'année précédente.

Si la baisse du nombre de personnes à statut régulier est principalement attribuable à un gel du recrutement, la hausse du nombre de personnes à statut occasionnel est liée au renouvellement du bassin du personnel enseignant.

ETC (ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET) UTILISÉS AU MINISTÈRE, 2008-2009* ET 2009-2010

	2008-2009			2009-2010			Variation		
Programme 1	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total
Orientation 2 Immigration	169,5	47,2	**216,7**	177,6	41,9	**219,5**	4,8 %	-11,2 %	**1,3 %**
Orientation 3 Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**	s. o.	s. o.	**s. o.**
Orientation 4 Francisation	156,3	207,8	**364,1**	156,6	249,6	**406,2**	0,2 %	20,1 %	**11,6 %**
Orientations 1 et 5 Relations interculturelles et Intégration	255,2	21,9	**277,1**	263,0	18,3	**281,3**	3,1 %	-16,4 %	**1,5 %**
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines	202,8	16,5	**219,3**	208,8	14,8	**223,6**	3,0 %	-10,3 %	**2,0 %**
Total	**783,9**	**293,3**	**1 077,1**	**806,0**	**324,6**	**1 130,6**	**2,8 %**	**10,7 %**	**5,0 %**

* *Cette donnée comprend les ETC utilisés par les congés de préretraite, soit 16,2 ETC en 2009-2010 et 12,95 ETC en 2008-2009. Les ETC utilisés par les étudiantes et étudiants ne sont pas inclus.*

6. La répartition de l'effectif est présentée par orientation stratégique selon la structure du *Plan annuel de gestion des dépenses 2009-2010* du Ministère. Afin d'assurer la fiabilité des données, certaines orientations ont été regroupées. L'orientation 3 porte sur l'harmonisation des services gouvernementaux de francisation et d'intégration et n'inclut donc pas les ressources du Ministère.

Le Ministère a utilisé 1 130,6 ETC au cours de l'année 2009-2010, ce qui représente une hausse de 5,0 % par rapport à l'exercice 2008-2009. On remarque que si les ressources humaines dévolues à l'atteinte des objectifs de toutes les orientations sont en hausse, c'est l'orientation portant sur la francisation qui a connu la plus importante augmentation (11,6 %). On constate également que les ressources humaines occasionnelles dévolues à l'atteinte des objectifs de toutes les orientations sont en baisse, sauf celles dévolues aux objectifs de la francisation qui sont en hausse marquée. Finalement, on remarque que ce sont les ressources humaines régulières qui ont augmenté, en raison principalement de la nomination des personnes à statut occasionnel sur des emplois réguliers.

EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE EN 2009-2010

Ensemble du personnel

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE DE 2009-2010

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes/ étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	39	96	128	19

EFFECTIF RÉGULIER EN DATE DU 31 MARS 2010

Effectif total (personnes)	856

Communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

OBJECTIF : TAUX D'EMBAUCHE ANNUEL – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % des nouvelles employées ou nouveaux employés de statut régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2009-2010, PAR STATUT D'EMPLOI

Statut d'emploi	Embauche totale	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche MICC	Taux d'embauche Fonction publique du Québec*
Régulier	39	17	0	0	3	**20**	51,3 %	19,9 %
Occasionnel	96	39	0	2	2	**43**	44,8 %	11,5 %
Étudiant	128	51	3	0	0	**54**	42,2 %	17,0 %
Stagiaire	19	6	0	0	0	**6**	31,6 %	14,3 %

* *Source : Rapport annuel de gestion 2009-2010, Secrétariat du Conseil du trésor. Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet de renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année. Les données de 2009-2010 sont préliminaires.*

Le taux d'embauche de membres des groupes cibles du Ministère dépasse largement l'objectif gouvernemental, plus particulièrement pour l'embauche de membres des groupes cibles pour les emplois réguliers.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2007-2008 À 2009-2010

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes/ étudiants	Stagiaires
2007-2008	40,0 %	38,7 %	83,0 %	30,0 %
2008-2009	48,1 %	43,0 %	41,4 %	40,0 %
2009-2010	51,3 %	44,8 %	42,2 %	31,6 %

Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu pour tous les statuts d'emploi un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental.

OBJECTIF : TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier; pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2008		2009		2010	
Groupe cible	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	152	18,9	187	21,6	201	23,5
Anglophones	5	0,6	4	0,5	3	0,4
Autochtones	3	0,4	3	0,3	3	0,4
Personnes handicapées	11	1,4	16	1,9	17	2,0

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité des personnes des communautés culturelles. En outre, depuis les trois dernières années, le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère a connu une hausse constante et a atteint l'objectif de 2 % de représentation de personnes handicapées au dernier exercice budgétaire.

NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2010

Groupe cible	Personnel d'encadrement*		Personnel professionnel**		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	5	9,3	58	13,8	48	27,6	90	43,3	**201**	**23,5**
Anglophones	0	0,0	3	0,7	0	0,0	0	0,0	**3**	**0,4**
Autochtones	0	0,0	3	0,7	0	0,0	0	0,0	**3**	**0,4**
Personnes handicapées	0	0,0	4	1,0	2	1,1	11	5,3	**17**	**2,0**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*

** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi indique que ces derniers sont présents dans toutes les catégories d'emploi régulier au Ministère.

Femmes

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2009-2010, PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	31	70	80	9	**190**
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2009-2010	79,5	72,9	62,5	47,4	**67,4**

Le Ministère recrute de façon significative des femmes dans tous les statuts d'emploi.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2010

	Personnel d'encadrement*	Personnel professionnel**	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Effectif régulier	54	420	174	208	**856**
Nombre de femmes	31	249	131	181	**592**
Taux de représentativité (%)	57,4	59,3	75,3	87,0	**69,2**

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices d'État.*

** *Le personnel professionnel inclut les avocates, les conseillères en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes, les ingénieures, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 %.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	Automne 2008 (pour la cohorte 2009-2010)	Automne 2009 (pour la cohorte 2010-2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	7	16

	2008-2009	2009-2010
Nombre de nouvelles personnes participant au PDEIPH accueillies du 1er avril au 31 mars	5	2

Le Ministère fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent totalement aux objectifs du programme et présentent chaque année des projets de stage destinés à ces personnes.

SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2009-2010, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail. Il a notamment mis en place des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Plusieurs activités ont été réalisées afin de promouvoir la santé physique et psychologique du personnel du Ministère. Des séances de mise en forme en milieu de travail se sont déroulées au 360 McGill ainsi qu'à nos bureaux du 800 De Maisonneuve Est. Deux conférences midi sur la thématique de la santé physique et psychologique ont été offertes au personnel conjointement avec le Comité interministériel des responsables de programmes d'aide. Un partenariat a aussi été établi avec le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de permettre au personnel de la région de Québec de participer aux conférences.

Le *Coffre à outils santé*, un outil de référence créé par les Ressources humaines et diffusé dans l'intranet ministériel, est alimenté sur une base mensuelle. Il propose au personnel de l'information variée sur des sujets liés à la santé, à la qualité de vie au travail et au bien-être personnel. En 2009-2010, 13 sujets ont été traités : l'alimentation, l'activité physique, le stress, etc.

Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer la pandémie de grippe A(H1N1), la campagne annuelle de vaccination contre l'influenza s'est tenue en janvier 2010 plutôt qu'à l'automne 2009. Au total, 98 employées et employés ont été vaccinés, ce qui représente 50 % des membres du personnel qui se prévalent habituellement de ce service en milieu de travail.

Le personnel régulier et occasionnel du Ministère a accès au Programme d'aide aux employés mis en place pour aider les personnes aux prises avec des problèmes d'ordre personnel ou professionnel susceptibles de compromettre leur santé psychologique et, par le fait même, d'influencer leur comportement et leur rendement au travail. Ce service est offert par une entreprise spécialisée dans ce domaine.

En matière de reconnaissance au travail, le Ministère souligne, au moyen de l'intranet, l'apport du personnel à des projets organisationnels ainsi que le parcours professionnel d'employées et d'employés au sein du Ministère. En 2009-2010, les gestionnaires ont souligné les 25 années de service au sein de la fonction publique de dix membres du personnel. Une activité de reconnaissance visant à souligner le départ à la retraite de 48 personnes a aussi été réalisée. Un cadre de référence sur la reconnaissance au travail a été élaboré et approuvé. Une exposition visant à mettre en valeur les talents artistiques du personnel du Ministère a été organisée. En parallèle à cet événement, une galerie virtuelle a été créée dans l'intranet; elle sera maintenue en 2010-2011. Au total, 21 œuvres ont été exposées au siège social du Ministère et 31 dans la galerie virtuelle.

Finalement, le Ministère a entrepris une démarche d'évaluation afin de vérifier l'atteinte de la norme « Entreprise en santé ». Cette norme, intitulée *Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail*, a été créée pour amener les organisations à agir dans quatre sphères d'activité reconnues pour avoir un impact significatif sur la santé du personnel : les habitudes de vie, l'équilibre travail-vie personnelle, l'environnement de travail et les pratiques de gestion. Les résultats de cette analyse permettront au Ministère d'orienter certaines de ses actions afin qu'elles prennent en compte les exigences de cette norme.

RESSOURCES FINANCIÈRES

CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2008-2012* et du *Plan d'immigration du Québec 2009* a constitué, en 2009-2010, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

Budget de dépenses

Le tableau suivant présente les dépenses du Ministère pour les deux dernières années.

DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2008-2009 ET 2009-2010

	2008-2009 Dépenses (000 $)	2009-2010* Dépenses (000 $)	Variation (000 $)	Variation %
Orientation 1 Relations interculturelles	8 065,2	7 931,9	(133,3)	(1,7)
Orientation 2 Immigration (services du Ministère)	20 532,8	21 700,9	1 168,1	5,7
Orientation 3** Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères)	s. o.	s. o.		
Orientation 4 Francisation (services du Ministère)	63 664,6	70 647,9	6 983,3	11,0
Orientation 5 Intégration (services du Ministère)	39 221,8	40 480,4	1 258,6	3,2
Orientations 6 et 7 Performance organisationnelle et ressources humaines (Direction, information et services de soutien centralisés)	25 786,9***	25 624,5	(162,4)	(0,6)
Total	**157 271,3**	**166 385,6**	**9 114,3**	**5,8**

* *Les dépenses du Ministère sont présentées selon les orientations de son Plan stratégique 2008-2012.*

** *Les crédits provisionnels étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées dans ces ministères (voir le tableau à la page 94).*

*** *Aux fins de comparaison, un ajustement des dépenses administratives de 2 780,0 $ a été apporté pour l'exercice 2008-2009.*

L'augmentation de 5,8 % des dépenses entre les exercices 2008-2009 et 2009-2010 s'explique en grande partie par la mise en œuvre des mesures en matière d'intégration en emploi et en francisation annoncées en mars et en octobre 2008 et par l'ouverture d'un plus grand nombre de classes en francisation.

Les dépenses liées à l'orientation 2 – Immigration auront permis de réaliser les activités de sélection et de promotion nécessaires à l'atteinte des niveaux d'immigration prévus au *Plan d'immigration du Québec 2009*.

Crédit au net

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

Le tableau suivant présente les crédits au net du Ministère au cours des deux dernières années.

CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2008-2009 ET 2009-2010

	2008-2009	2009-2010	Variation	
	(000 $)	(000 $)	(000 $)	%
Revenus	41 535,7	44 833,1	3 297,4	7,9
Revenus transformés*	29 966,2	35 116,6	5 150,4	17,2

* *Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des dossiers relatifs à la sélection des personnes immigrantes.*

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration, des demandes d'engagement de parrainage familial et des demandes de séjour temporaire aux fins d'études ou de travail. La hausse des revenus en 2009-2010 est attribuable à l'augmentation du nombre de dossiers et à une transformation bonifiée des revenus en crédits.

UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX ALLOUÉS À L'INTÉGRATION ET À LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Santé et des Services sociaux. Les crédits provisionnés étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces ministères. Le tableau suivant présente les dépenses liées à ces ententes pour les deux dernières années.

DÉPENSES D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES, 2008-2009 ET 2009-2010

Ministère	Dépenses 2008-2009 (000 $)	Dépenses 2009-2010 (000 $)
Éducation, Loisir et Sport	74 644,0	74 123,0
Emploi et Solidarité sociale	82 840,5	84 930,9
Santé et Services sociaux	13 966,2	11 210,5
Total	**171 450,7**	**170 264,4**

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et du nombre de personnes jointes par ces services est présentée à l'objectif 3.2, indicateur 3.2.1 des résultats du *Plan stratégique 2008-2012*.

COÛT DE REVIENT

La description de l'avancement des travaux d'application de la Politique de financement des services publics se trouve dans la section *Conformité aux lois et aux politiques gouvernementales*.

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

PRINCIPAUX PROJETS EN COURS

En avril 2009, le Ministère a amorcé la mise en œuvre du *Plan directeur des systèmes d'information*. Ce plan, élaboré en 2008-2009 sur un horizon de quatre ans, identifie les projets nécessaires à l'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2008-2012*, y compris les nouveaux services en ligne liés à la prestation électronique de services.

Ainsi, en février 2010, un nouveau service en ligne s'est ajouté à ceux déjà offerts par le Ministère. L'inscription aux cours à temps complet du Ministère peut dorénavant être effectuée dans le site Immigration-Québec et le site principal du Ministère. Offert en trois langues, ce service permet d'obtenir en ligne une confirmation d'admission et de suivre l'évolution de son dossier en toute confidentialité. Il offre des avantages importants tant pour la clientèle que pour le Ministère.

En 2009-2010, le Ministère a complété la définition de son architecture d'entreprise pour l'ensemble de ses services à la clientèle, regroupant les principes directeurs et les grands processus d'affaires. Les volets concernant l'architecture informationnelle, applicative et technologique seront complétés en juin 2010. Le Ministère entamera alors la refonte de ses systèmes pour assurer les meilleures conditions possibles de rendement et de fonctionnement de ses processus.

Parallèlement à ces travaux, plusieurs activités liées aux besoins prioritaires du Ministère ont été réalisées en 2009-2010, notamment l'implantation d'un système d'information pour le nouveau Programme de l'expérience québécoise (voir l'objectif 2.3) et des travaux d'architecture détaillée pour le *Guichet unifié d'accès aux services gouvernementaux de francisation* (voir l'objectif 3.1).

De plus, le projet *Organisation des services de renseignements* du Ministère vise la mise en place d'un centre de contacts clientèle pour l'ensemble du territoire du Québec; ce centre offrira un service de renseignements organisé autour d'un guichet unique d'information. La modernisation des outils téléphoniques et informatiques associés au fonctionnement du centre est presque terminée. L'élaboration des méthodes et processus de travail nécessaires au fonctionnement du centre sera complétée en novembre 2010.

Une analyse préliminaire est en cours en vue de mettre en place un système de visioconférence dans des points de service et des bureaux du Ministère. La visioconférence pourra être utilisée à des fins administratives et dans le cadre de la sélection et de l'évaluation des capacités langagières des personnes immigrantes.

Des travaux d'analyse et de développement ont aussi été réalisés cette année dans le but d'ajouter de nouveaux services en ligne.

PRINCIPAUX PROJETS DE SERVICES INTERACTIFS EN LIGNE

Projet	État d'avancement
Mise en ligne de la *Demande de certificat de sélection pour les travailleuses et travailleurs qualifiés* et pour la clientèle du nouveau Programme de l'expérience québécoise	■ Achèvement de la phase d'architecture prévu en juin 2010 ■ Mise en ligne au printemps 2011 ■ L'approche bonifiée offrira à la clientèle un service en ligne intégré et mieux adapté à ses besoins.
Élaboration du volet international du service de Placement en ligne offert par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) (voir l'objectif 2.2)	■ Approbation du dossier d'affaires obtenue du Conseil du trésor ■ Phase d'architecture détaillée achevée en collaboration avec le MESS ■ Mise en ligne du service en décembre 2010
Élaboration d'un cours de français en ligne de niveau avancé ainsi que des modules de formation adaptés à des domaines professionnels (voir l'objectif 4.2)	■ Cours de français intermédiaire mis en ligne ■ Travaux préliminaires d'analyse complétés pour un cours avancé de français en ligne ainsi que des modules spécialisés destinés à des domaines professionnels : santé, génie et sciences appliquées, droit, administration et affaires ■ Dossier d'affaires soumis au Conseil du trésor pour approbation

SITES INTERNET ET INTRANET DU MINISTÈRE

Le Ministère dispose de trois sites Internet :

- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches à entreprendre pour immigrer au Québec (immigration économique), pour y séjourner pour le travail ou les études ou encore pour parrainer un membre de sa famille ou une personne réfugiée.
- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes et à la population en général. Il donne de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.
- **Site ministériel (www.micc.gouv.qc.ca)**
  Ce site met à la disposition de la population de l'information sur les activités, les services et les orientations du Ministère. Il donne également accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des statistiques sur l'immigration et l'intégration.

La fréquentation du site Immigration-Québec a connu une croissance importante en raison de l'intensification des activités de promotion dont notamment le lancement d'une campagne de promotion d'envergure à l'étranger.

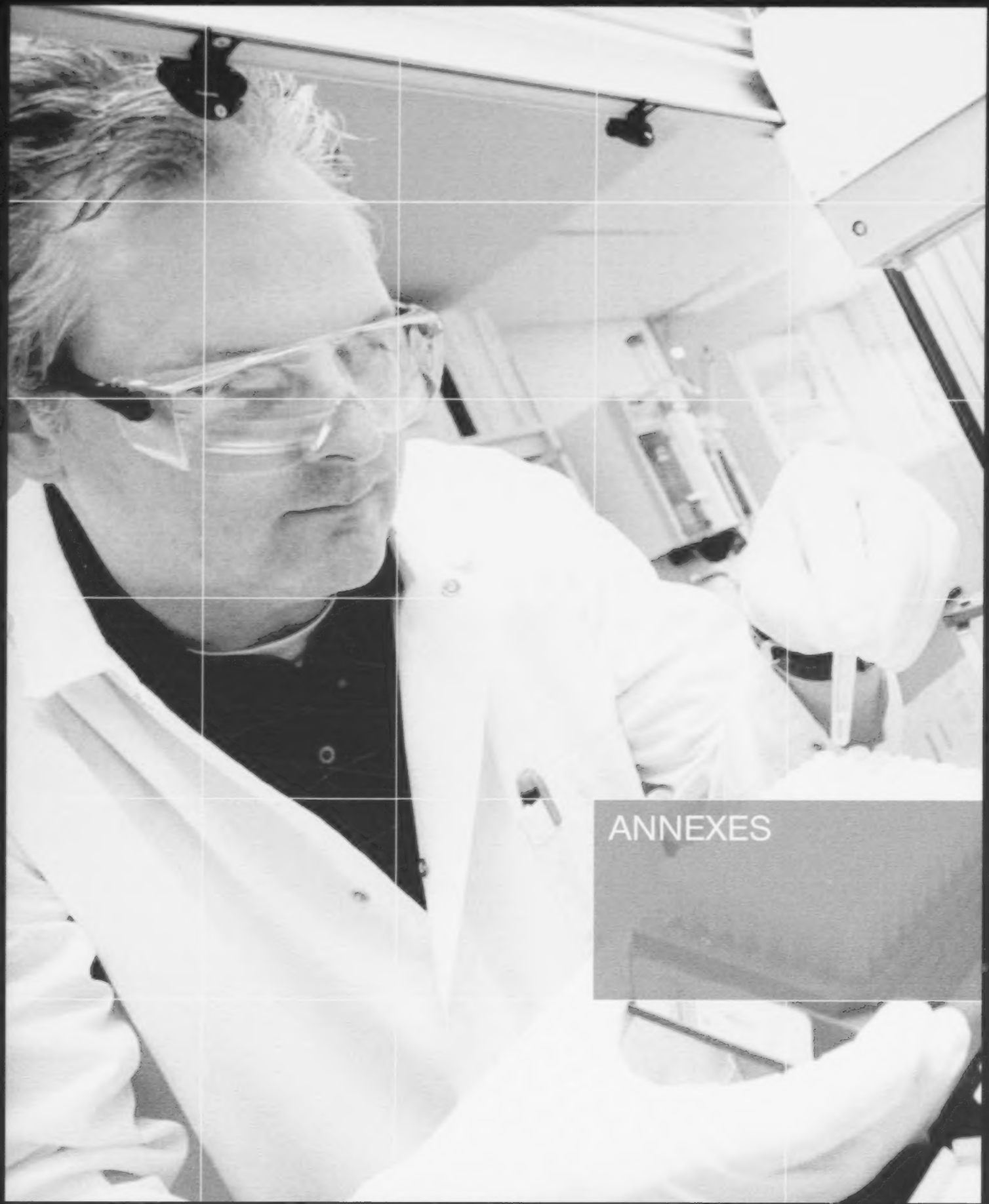
Le Ministère a poursuivi sa réflexion sur l'amélioration de la performance de ses sites Internet. Des travaux visant à revoir l'architecture de l'information se poursuivront au cours de la prochaine année financière.

FRÉQUENTATION DES SITES MINISTÉRIELS (NOMBRE MOYEN DE VISITES PAR MOIS)

Sites	2007-2008	2008-2009	2009-2010
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca	393 688	465 154	608 115
www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca	11 742	13 010	10 316
www.micc.gouv.qc.ca	49 585	50 679	42 920
Total	**455 015**	**528 843**	**661 351**

Site intranet

Le Ministère a amorcé la refonte de son site intranet. La phase 1 des travaux liés à l'implantation d'un système de gestion de contenu et à la révision de la grille graphique devrait être terminée à l'automne 2010. Le nouvel intranet ministériel contribuera notamment à améliorer la productivité du personnel et à favoriser la circulation de l'information au sein du Ministère.



ANNEXES

ANNEXE 1

GLOSSAIRE

Mise en garde : *Ce glossaire n'est pas exhaustif et est présenté à titre indicatif seulement afin de faciliter la compréhension du domaine de l'immigration au Québec. Il ne constitue pas une référence légale. Les définitions des termes et expressions qui se trouvent dans les lois et règlements du Québec et du Canada ont préséance sur toute autre définition publiée.*

Aide familiale ou aide familial
Personne immigrante arrivée au Québec dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants* du gouvernement canadien. Cette personne peut demander la résidence permanente au Canada dans les trois années qui suivent son arrivée lorsqu'elle a travaillé pendant deux ans à titre d'aide familiale ou d'aide familial. Elle fait partie de l'immigration temporaire.

** Le règlement canadien utilise la forme masculine de cette expression.*

Cas humanitaire
Personne immigrante sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a démontré être dans une situation de détresse telle qu'elle mérite une considération humanitaire, conformément aux dispositions du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers.

Catégorie d'immigration
Regroupement de personnes immigrantes admises. La planification de l'immigration au Québec est établie en fonction de quatre grandes catégories : Immigration économique, Immigration familiale, Immigration humanitaire (personnes réfugiées ou en situation semblable) et Immigration autre. Le dénombrement par catégorie inclut la requérante principale ou le requérant principal, sa conjointe ou son conjoint et les enfants à charge qui les accompagnent.

Demandeuse ou demandeur d'asile
Personne qui se trouve déjà sur le territoire du Québec et qui revendique le statut de personne réfugiée au gouvernement canadien. Ces personnes sont également appelées « revendicatrices ou revendicateurs du statut de personne réfugiée ».

Entrepreneure ou entrepreneur
Personne immigrante sélectionnée par le Québec en vertu de sa capacité à réaliser un projet d'affaires. Ces personnes obtiennent la résidence permanente pour acquérir ou créer une entreprise qu'elle gérera de façon active, seule ou en association. Elles font partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Étudiante étrangère ou étudiant étranger
Personne dont le but principal de son séjour au Québec est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Sauf exception, le consentement du Québec est requis pour la venue de ces personnes sur son territoire. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un certificat d'acceptation du Québec pour études. Ces personnes font partie de l'immigration temporaire.

Gens d'affaires
Sous-catégorie de la catégorie Immigration économique qui inclut les entrepreneures et les entrepreneurs, les travailleuses et les travailleurs autonomes ainsi que les investisseuses et les investisseurs.

Immigration autre
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

Immigration économique
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces personnes s'orientent vers une activité économique et selon le cas, occupent un emploi, gèrent une entreprise ou investissent. Cette catégorie inclut des travailleuses et travailleurs qualifiés et des gens d'affaires.

Immigration familiale (regroupement familial)
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes qui immigrent au Québec en vertu de l'engagement (parrainage) à subvenir à leurs besoins essentiels pris envers le gouvernement du Québec par un proche parent. Toute personne qui réside au Québec et qui a la citoyenneté canadienne ou a obtenu la résidence permanente peut présenter une demande dans le cadre du programme de parrainage de cette catégorie.

Immigration humanitaire (personnes réfugiées ou en situation semblable)[7]
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes réfugiées prises en charge par l'État ou parrainées, les personnes qui sont reconnues comme réfugiées sur place ainsi que les membres de leur famille et les autres personnes en situation semblable. Il appartient au gouvernement du Canada de déterminer si ce statut peut être accordé. Les personnes reconnues réfugiées sur place ne sont pas soumises à la sélection du Québec, contrairement à celles reconnues comme réfugiées à l'étranger.

Immigration sélectionnée par le Québec
Regroupement des catégories Immigration économique, Immigration humanitaire, sauf les personnes reconnues réfugiées sur place, et Immigration autre.

Immigration temporaire (séjours temporaires)
Terme utilisé pour regrouper les personnes autorisées à séjourner sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut. Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire, d'une étudiante étrangère ou d'un étudiant étranger, d'une personne qui vient à titre de visiteuse ou visiteur ou qui est titulaire d'un permis de séjour temporaire.

---

7. Pour d'autres définitions précises liées à cette catégorie, voir www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/fr/immigrer-installer/refugies-autres/immigration-humanitaire/definitions.html

Investisseuse ou investisseur
Personne sélectionnée par le Québec pour y investir une somme importante dans le but de stimuler le développement économique et la création d'emplois. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Minorité visible
Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement canadien, « font partie des minorités visibles les personnes, autres que les autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Il s'agit notamment des personnes originaires de la Chine, du sud et du sud-est de l'Asie, des Philippines, de l'Amérique latine, des pays arabes, de l'Asie occidentale, du Japon, de la Corée du Sud et de la Corée du Nord, des personnes qui s'identifient comme Noirs ou Noires. Cette définition est reconnue par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et par Emploi-Québec.

Personne immigrante admise au Québec
Personne à qui le gouvernement canadien a octroyé la résidence permanente et dont la destination d'établissement, au moment d'immigrer, était une ville au Québec. Les personnes comptabilisées dans ce groupe incluent celles qui sont reparties vers d'autres provinces ou décédées, mais excluent celles qui ont obtenu la résidence permanente ailleurs au Canada et qui se sont installées au Québec par la suite.

Personne réfugiée parrainée
Personne admise au Québec dans le cadre du Programme de parrainage collectif du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source ou de pays d'accueil par le gouvernement canadien. Ce programme permet à des organismes à but non lucratif et à des groupes civils du Québec de manifester leur solidarité à l'égard de ces personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, en s'engageant à subvenir à leurs besoins essentiels pendant une période déterminée tout en facilitant leur intégration au Québec.

Personne réfugiée prise en charge par l'État
Personne qui se trouve à l'extérieur du Canada qui a été sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source par le gouvernement canadien.

Personne réfugiée reconnue sur place
Personne à qui l'asile a été conféré par le gouvernement du Canada alors qu'elle se trouvait déjà au Québec.

Programme de l'expérience québécoise
Programme d'immigration visant à faciliter le passage du statut de résidence temporaire au statut de résidence permanente aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

Requérante principale ou requérant principal
Personne ayant déposé une demande d'immigration au Québec et étant identifiée comme telle sur le formulaire *Demande de certificat de sélection* du Ministère. La demande peut inclure certains membres de sa famille.

Résidence permanente
Statut accordé sur demande par le gouvernement canadien qui donne droit aux personnes sélectionnées à la suite d'une demande d'immigration permanente :
- à la plupart des avantages sociaux auxquels les citoyennes et citoyens canadiens ont droit, notamment à l'assurance maladie;
- de vivre, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada;
- de demander la citoyenneté canadienne;
- d'être protégées en vertu des lois canadiennes et de la Charte canadienne des droits et libertés.

Une personne ayant obtenu ce statut est tenue de payer de l'impôt et de respecter les lois. Elle n'a pas le droit :
- de voter ou de se présenter aux élections;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau;
- de demeurer au Canada si elle est reconnue coupable d'un acte criminel grave et est invitée à quitter le pays.

Ressortissante étrangère ou ressortissant étranger
Personne qui n'est pas de citoyenneté canadienne, qui n'a pas obtenu la résidence permanente au sens de la législation sur l'immigration en vigueur au Canada et qui ne s'établit pas au Québec pour représenter un gouvernement étranger ou agir à titre de fonctionnaire international ou fonctionnaire internationale.

Titulaire d'un permis de séjour temporaire (anciennement appelé « permis ministériel »)
Personne qui ne satisfait pas à toutes les exigences de la loi et du règlement canadien, mais qui est autorisée à entrer et à séjourner sur le territoire en vertu de mesures d'exception.

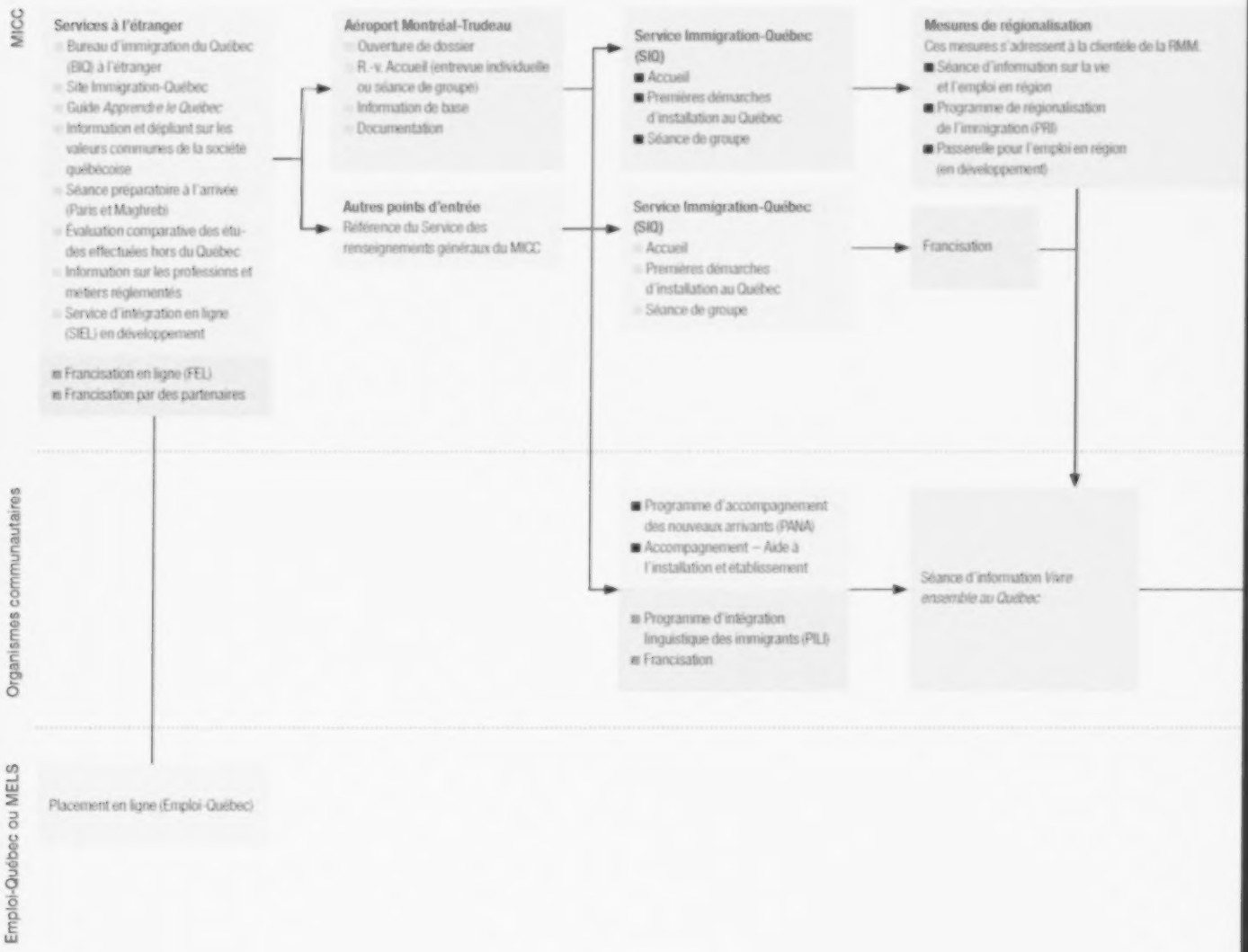
Travailleuse ou travailleur autonome
Personne sélectionnée par le Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession ou d'un métier à son compte. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

Travailleuse ou travailleur temporaire
Personne étrangère dont le but principal du séjour au Québec est de travailler pour une entreprise déterminée et qui est autorisée à le faire. Le consentement du Québec est requis pour la venue sur son territoire d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire si, selon les règles du gouvernement canadien, il doit y avoir, relativement à l'occupation de cet emploi par une personne étrangère, examen des effets sur le marché du travail. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un certificat d'acceptation du Québec pour travail.

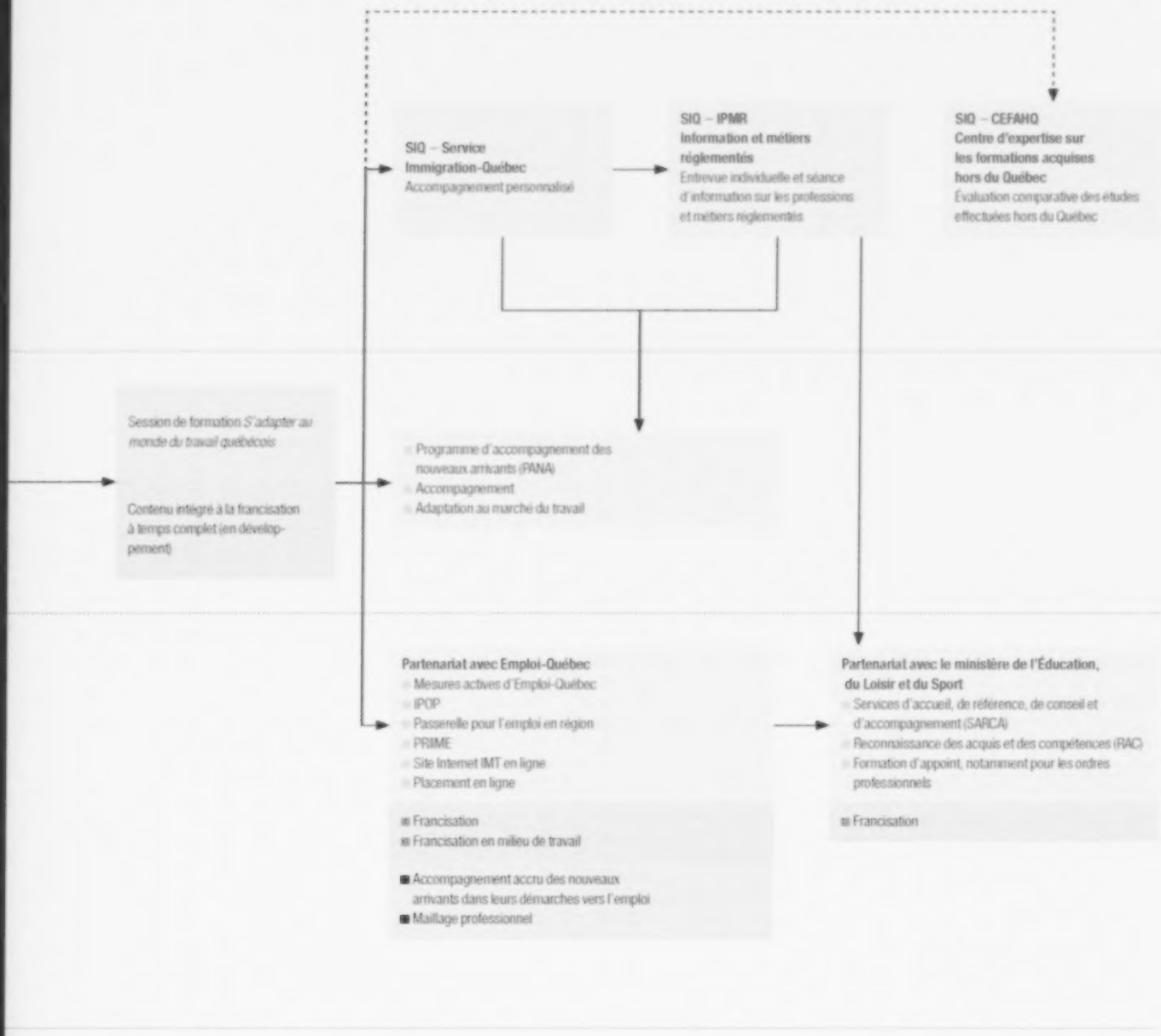
Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié
Personne sélectionnée par le Québec pour occuper un emploi qu'elle est vraisemblablement en mesure d'occuper. Les facteurs de sélection pour cette sous-catégorie de la catégorie Immigration économique sont notamment la formation, l'expérience professionnelle, l'âge, la connaissance du français et de l'anglais, les séjours au Québec, les liens familiaux avec une résidante ou un résidant du Québec, les caractéristiques de la conjointe ou du conjoint qui l'accompagne, les enfants à charge, la capacité d'autonomie financière et l'adaptabilité.

ANNEXE 2

CHEMINEMENT TYPE, DEPUIS L'ÉTRANGER, DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS QUALIFIÉS OU DES PERSONNES DE LA CATÉGORIE D'IMMIGRATION FAMILIALE*



*Offre de service en intégration


SIQ – Service
Immigration-Québec
Accompagnement personnalisé
SIQ – IPMR
Information et métiers réglementés
Entrevue individuelle et séance d'information sur les professions et métiers réglementés
SIQ – CEFAHQ
Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec
Session de formation S'adapter au monde du travail québécois
Contenu intégré à la francisation à temps complet (en développement)
Programme d'accompagnement des nouveaux arrivants (PANA)
Accompagnement
Adaptation au marché du travail
Partenariat avec Emploi-Québec
Mesures actives d'Emploi-Québec
IPOP
Passerelle pour l'emploi en région
PRIME
Site Internet IMT en ligne
Placement en ligne
Francisation
Francisation en milieu de travail
Accompagnement accru des nouveaux arrivants dans leurs démarches vers l'emploi
Maillage professionnel
Partenariat avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA)
Reconnaissance des acquis et des compétences (RAC)
Formation d'appoint, notamment pour les ordres professionnels
Francisation
Légende
Toute clientèle
Clientèle francophone
Clientèle non francophone
Cheminement
Programme facultatif

ANNEXE 3

LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES AU 31 MARS 2010

- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (L.R.Q., c. M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles [M-16.01, r.1]

- Loi sur l'immigration au Québec (L.R.Q., c. I-0.2)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers [I-0.2, r.4]
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers [I0.2, r.2]
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement [I-0.2, r.3]
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique [I-0.2, r.5]
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse [I0.2, r.1]

- Loi sur le Conseil des relations interculturelles (L.R.Q., c. C-57.2)

- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (L.R.Q., c. M-37.1)

ANNEXE 4

PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

Nature des responsabilités*	Canada	Québec
Définition des catégories générales d'immigration	■	
Sélection, admission et contrôle		
Catégorisation des candidatures (immigration économique, immigration familiale, immigration humanitaire, etc.)	■	
Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception de l'immigration familiale et des personnes réfugiées reconnues au Canada)		■
Délivrance de certificats de sélection du Québec		■
Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical)		■
Reconnaissance du statut de personne réfugiée au sens de la Convention	■	
Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale	■	
Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire	■	
Exécution des mesures de renvoi	■	
Parrainage		
Détermination des clientèles admissibles	■	
Fixation des barèmes		■
Réception et suivi des engagements		■
Accueil et intégration des personnes immigrantes		■
Attribution de la citoyenneté canadienne	■	

* *Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie d'immigration économique se conforme à la grille de sélection, instrument officiel de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

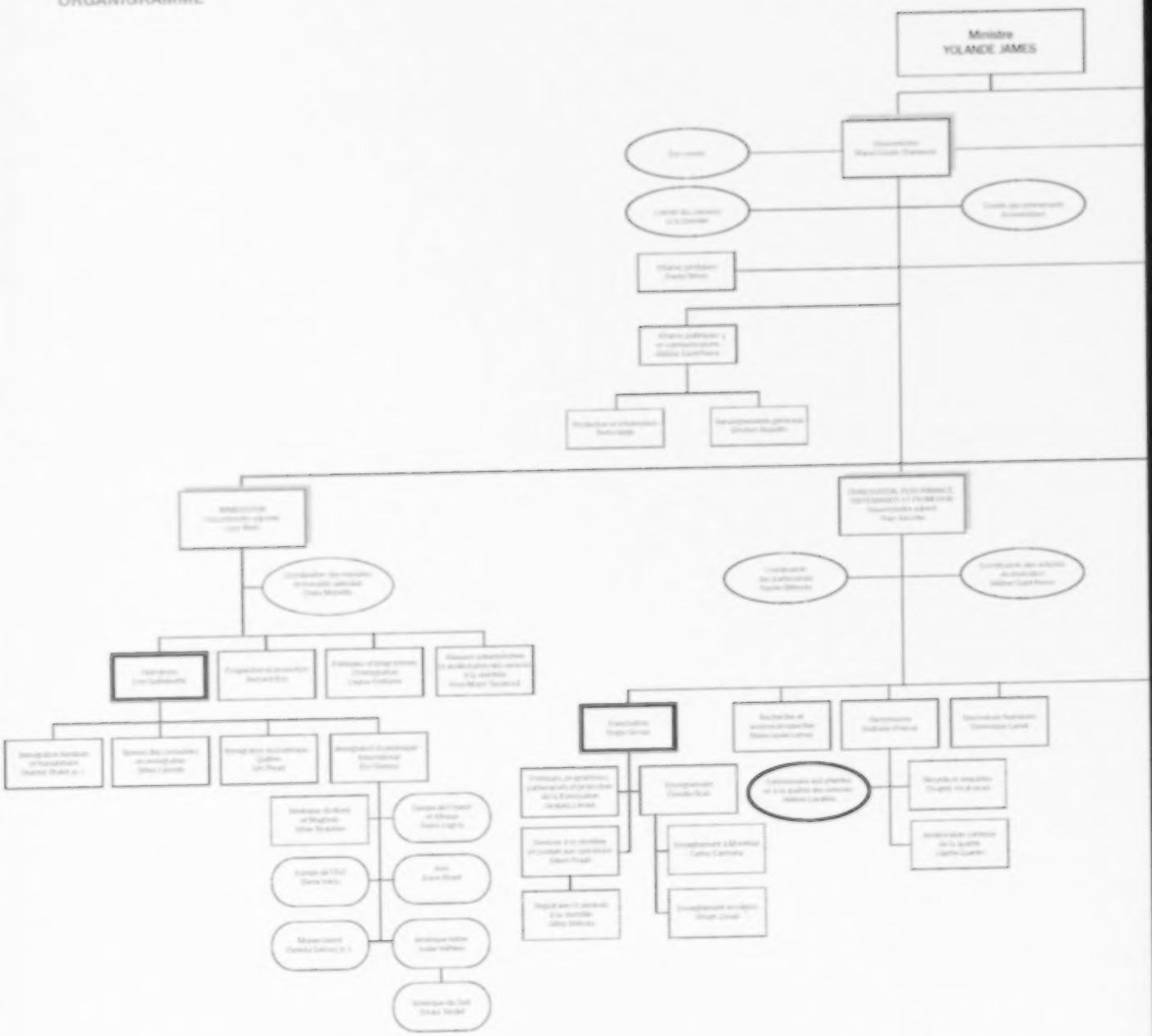
Ainsi, la sélection des candidatures de la sous-catégorie de travailleuses et travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'épouse ou de l'époux ou de la conjointe ou du conjoint de fait qui accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants, la capacité financière, l'adaptabilité. Quant aux candidatures de la sous-catégorie de gens d'affaires, notamment celles des entrepreneures et entrepreneurs, elles sont choisies essentiellement en fonction de leur l'expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Pour se qualifier dans le programme Investisseur, la capacité d'investir au Québec est prise en compte.

Les personnes de la catégorie d'immigration familiale ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

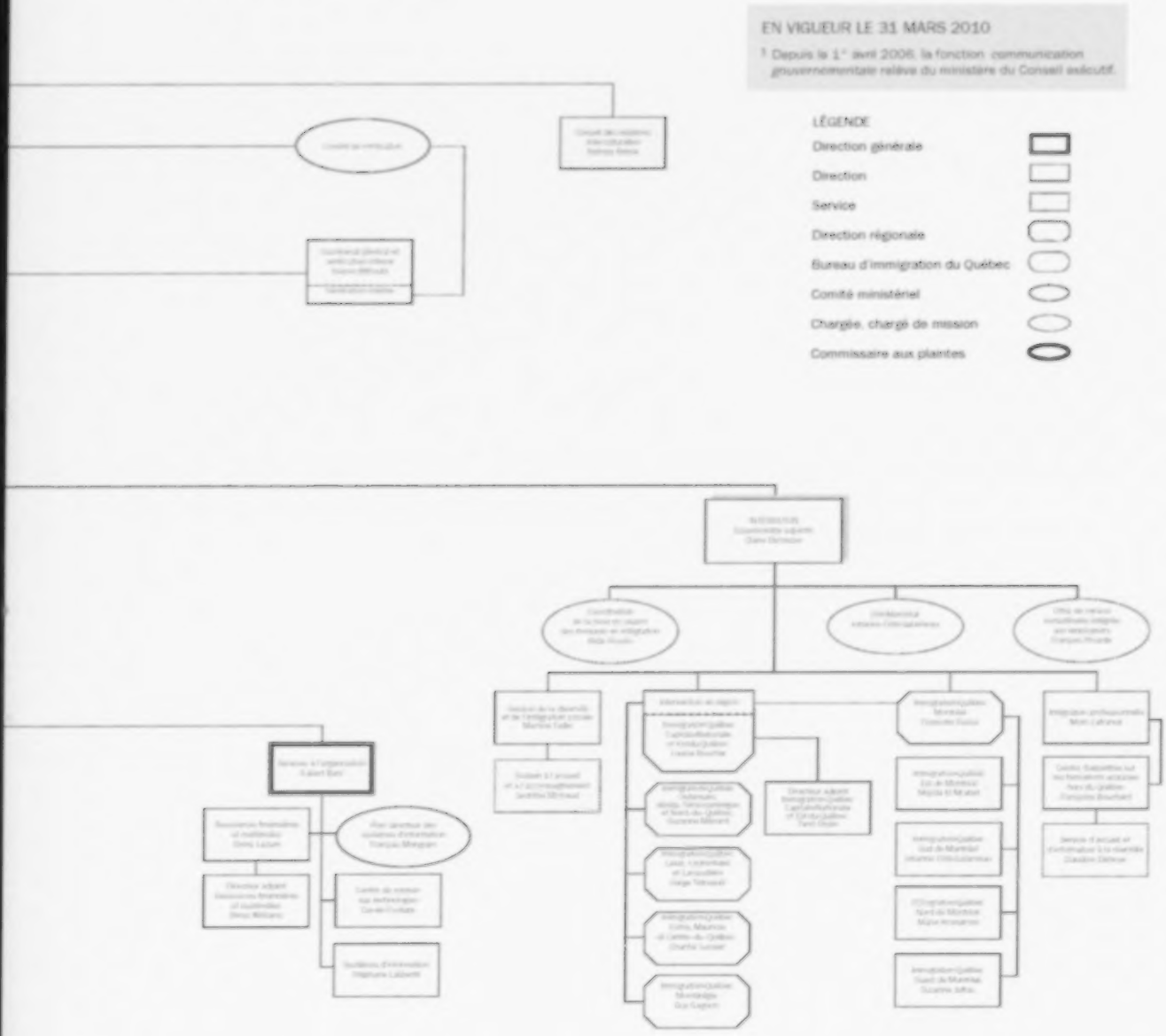
ANNEXE 5

ORGANIGRAMME



EN VIGUEUR LE 31 MARS 2010

[1] Depuis le 1er avril 2008, la fonction communication gouvernementale relève du ministère du Conseil exécutif.



ANNEXE 6

TARIFS DES SERVICES DU MINISTÈRE EN VIGUEUR AU 31 MARS 2010

Immigration permanente	
Demande de certificat de sélection du Québec (CSQ)	
Gens d'affaires	
Investisseuse ou investisseur	3 850 $
Entrepreneure ou entrepreneur et travailleuse ou travailleur autonome	950 $
Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié	390 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante principale ou le requérant principal	150 $
Entreprise présentant une offre d'emploi validée	175 $
Demande d'engagement de parrainage	
Principale personne parrainée	250 $
Chaque membre de la famille qui accompagne la principale personne parrainée	100 $

Immigration temporaire	
Demande de certificat d'acceptation du Québec (CAQ)	
Travailleuse ou travailleur temporaire	175 $
Entreprise présentant une offre d'emploi temporaire*	175 $
Étudiante étrangère ou étudiant étranger	100 $
Personne en séjour temporaire pour un traitement médical	100 $

Intégration des nouveaux arrivants	
*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec***	105 $

* *Exemple pour une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.*

** *Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce tarif. Ils varient en fonction de la complexité des documents à traduire.*

Immigration et Communautés culturelles
Québec

09-0321-00 (2009-09)